

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO PER L'ACCORDO QUADRO RELATIVO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE PA



1	PREMESSA	6
2	CONTESTO.....	8
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	9
3.1	Oggetto	9
3.2	Durata ed inizio delle attività	10
3.3	Ambito di applicazione per i servizi della fornitura.....	11
3.4	Requisiti di conformità	11
3.5	Requisiti organizzativi per il governo del servizio	12
3.5.1	Sistema di gestione documentale.....	12
3.5.2	Sistema per la gestione della Customer Satisfaction	12
3.5.3	Sistema di reportistica e SLA Management.....	12
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA: I SERVIZI OBBLIGATORI.....	14
4.1	Generalità	14
4.1.1	Fase di startup della Fornitura.....	14
4.1.2	Esercizio	15
4.1.3	Fase finale	15
4.2	Il servizio di gestione della Pdl - Cod. GPDL.....	16
4.2.1	Il servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione - Cod. APDL1	17
4.2.2	Contact center - Help desk I livello - Cod. SPU2	18
4.2.3	Help desk II livello - Cod. SPU3	20
4.2.4	Risoluzione problemi tecnici in locale - Cod. GPDL5	21
4.2.5	Help Desk manutenzione HW - Cod. SPU4.....	22
4.2.6	Installazione SW Pdl da remoto - Cod. GPDL3	23
4.2.7	Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale - Cod. GPDL31	24
4.2.8	Installazione/aggiornamento SW Pdl per evento straordinario - Cod. GPDL32	25
4.2.9	Gestione proattiva della Pdl - Cod. GPDL6	25
4.2.10	IMAC base - Cod. GPDL1.....	26
5	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA: I SERVIZI OPZIONALI	29
5.1	Generalità	29
5.2	Il servizi di locazione operativa degli apparati HW costituenti la Pdl	29



5.2.1	Generalità.....	29
5.2.2	Locazione operativa PC desktop in configurazione base - Cod. LFPC1.....	31
5.2.3	Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta - Cod. LFPC2 ..	34
5.2.4	Locazione operativa Monitor LCD da 19” - Cod. LFLCD1	37
5.2.5	Locazione operativa Monitor LCD da 22” - Cod. LFLCD2	38
5.2.6	Locazione operativa Notebook in configurazione base - Cod. LFN1	38
5.2.7	Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale - Cod. LFN2.....	43
5.2.8	Locazione operativa notebook in configurazione ultraportatile - Cod. LFB3	47
5.2.9	Locazione operativa stampante personale - Cod. LFST1	52
5.2.10	Locazione operativa di scanner personale - Cod. LFST4	54
5.2.11	Locazione operativa di apparecchiatura di stampa/copia/scansione (multifunzione) di workgroup - Cod. LFST5	55
5.3	Servizio assistenza tecnica e manutenzione HW.....	57
5.3.1	Servizio di manutenzione PC desktop dell’Amministrazione - Cod. MAN1..	60
5.3.2	Servizio di manutenzione PC obsoleti dell’Amministrazione - Cod. MAN12	60
5.3.3	Servizio di manutenzione Notebook dell’Amministrazione - Cod. MAN5....	61
5.3.4	Servizio di manutenzione stampanti personali dell’Amministrazione - Cod. MAN2	61
5.3.5	Servizio di manutenzione scanner dell’Amministrazione - Cod. MAN21	62
5.3.6	Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia dell’Amministrazione - Cod. MAN3	62
5.3.7	Servizio di manutenzione PC desktop in locazione operativa - Cod. MAN6.	62
5.3.8	Servizio di manutenzione Monitor LCD in locazione operativa - Cod. MAN4	62
5.3.9	Servizio di manutenzione Notebook in locazione operativa - Cod. MAN7...	63
5.3.10	Servizio di manutenzione stampante personale in locazione operativa - Cod. MAN8.....	63
5.3.11	Servizio di manutenzione scanner in locazione operativa - Cod. MAN11 ...	63
5.3.12	Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa - Cod. MAN9	64
5.3.13	Servizio di presidio standard sedi Amministrazione - Cod. PRE1.....	64
5.3.14	Servizio di presidio sedi VIP - Cod. PRE2	65



5.3.15 Fornitura in licenza d'uso di SW Microsoft per Pdl: opzione base - Cod. LSW1	66
5.3.16 Fornitura in licenza d'uso di SW Microsoft per Pdl: opzione evoluta - Cod. LSW2	67
5.3.17 Fornitura in licenza d'uso di SW Antivirus per ambiente Microsoft - Cod. LSW3	67
5.3.18 Fornitura in uso e supporto SW Open source per Pdl - Cod. LSW4.....	68
6 SERVIZI ACCESSORI	69
6.1 Generalità	69
6.2 Descrizione dei servizi	69
6.2.1 Servizio SPOC - Cod. SPU1	69
6.2.2 IMAC aggiuntivo - Cod. GPDL2.....	70
6.2.3 Sw Distribution - Cod. SWD1.....	71
6.2.4 Locazione operativa ulteriore HW per PdL - Cod. FIN12	72
6.2.5 Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa - Cod. MAN88	72
6.2.6 Servizio di manutenzione ulteriore HW Pdl dell'Amministrazione - Cod. MAN77	73
6.2.7 Servizio di etichettatura RFID Dispositivi PdL - Cod. ETI1	73
6.2.8 Servizio di ritiro RAEE storici - Cod. RIT1	74
6.2.9 Servizio di laboratorio di certificazione Pdl - Cod. LAB1.....	75
6.2.10 Soluzione di virtualizzazione della Pdl - Cod. VIR1	77
6.2.11 Migrazione delle Pdl verso una soluzione Open Source - Cod. VIR4	78
7 COMPOSIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO	79
8 COLLAUDO	80
9 STRUMENTI A SUPPORTO DELLE FORNITURE IN AS	81
9.1 Sistema per la gestione della Customer Satisfaction.....	81
9.2 Sistema di Reportistica e SLA Management.....	81
10 QUALITA'	83
10.1 Assicurazione Qualità	83
10.1.1 Qualità del Progetto Di Fornitura.....	83
10.1.2 Piano di Qualità del Progetto di Fornitura	83
11 REQUISITI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO	84
11.1 Indicatori della Qualità dei Beni e dei Servizi.....	84



11.1.1	Revisione degli Indicatori di qualità.....	84
11.1.2	Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità ...	85
12	APPENDICI	86
12.1	Appendice 1 - Schede indicatori di qualità	87
12.1.1	Revisione degli Indicatori di qualità.....	88
12.1.2	Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità ...	88
12.2	INDICATORI DI QUALITÀ.....	89
12.2.1	Tabella riepilogativa degli Indicatori di qualità	89
12.2.2	Indicatori di qualità della fornitura	91
12.3	Appendice 2 - Riferimenti tecnici e normativi HW	113
12.3.1	Specifiche di gestione remota delle apparecchiature	113
12.3.2	Requisiti Di Compatibilita' Ambientale	114
12.3.3	Misurazione delle prestazioni e della durata delle batterie del PC portatile	115
12.3.4	Riduzione dei consumi elettrici PC Portatili	116
12.4	Appendice 3 - Indice di massima del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico	117
12.5	- Appendice 4	118



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro relativo alla fornitura di servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni, articolato in servizi obbligatori, servizi opzionali e servizi accessori, oggetto dei successivi Appalti Specifici.

Nel capitolo 2 vengono riportati i riferimenti del contesto normativo entro i quali si inquadra l'iniziativa.

Nel capitolo 3 vengono riportati i quantitativi massimi e le tempistiche contrattuali entro le quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di offerta dei servizi richiesti.

Nel capitolo 4 vengono riportate le caratteristiche tecniche dei servizi obbligatori in termini di:

- condizioni e modalità di prestazione degli stessi
- caratteristiche migliorative e criteri di valutazione degli elementi di qualità dei servizi previsti per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro
- caratteristiche migliorative e criteri di valutazione degli elementi di qualità dei servizi utilizzabili nella fase di aggiudicazione del singolo Appalto Specifico.

Nel capitolo 5 vengono riportate le caratteristiche tecniche dei servizi opzionali, in termini di:

- condizioni e modalità di prestazione degli stessi
- caratteristiche migliorative e criteri di valutazione degli elementi di qualità dei servizi previsti per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro
- caratteristiche migliorative e criteri di valutazione degli elementi di qualità dei servizi utilizzabili nella fase di aggiudicazione del singolo Appalto Specifico.

Nel capitolo 6 vengono riportate le caratteristiche tecniche dei servizi accessori in termini di:

- caratteristiche tecniche generali,
- criteri di valutazione degli elementi di qualità tecnica utilizzabili nella fase di aggiudicazione del singolo Appalto Specifico

Nel capitolo 7 vengono indicate le modalità di composizione dell'Appalto specifico, da parte delle PA.

Nel capitolo 8 vengono indicate le modalità di verifica tecnica e qualitativa alle quali la fornitura sarà sottoposta.

Nel capitolo 9 vengono indicati gli strumenti previsti per il supporto della fornitura dei servizi previsti dall'AQ.

Nel capitolo 10 vengono indicate le impostazioni del piano di qualità previsto per la fornitura dei servizi previsti dall'AQ.

Nel capitolo 11 vengono espressi gli indicatori della qualità dei beni e dei servizi, in conformità alle disposizioni delle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" del CNIPA (ora Digita), a cui il Fornitore dovrà rispondere per poter partecipare all'Accordo Quadro ed ai singoli Appalti Specifici.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

"AQ" si intende l'Accordo Quadro a cui il Capitolato tecnico si riferisce;

"AS" si intende l'Appalto Specifico basato sull'Accordo Quadro a cui il Capitolato tecnico si riferisce;

"Fornitore/i AQ" si intende l'Impresa/le Imprese Fornitrice/i selezionate nell'ambito dell'Accordo Quadro;



“Fornitore AS” si intende l’Impresa Fornitrice aggiudicataria dell’Appalto Specifico;

“Amministrazione” si intende ciascuna singola Amministrazione appaltante, ovvero l’Amministrazione che utilizza l’AQ, aggiudicando il singolo AS;

“Postazione di lavoro (Pdl)” si intende l’insieme delle apparecchiature, comprensivo di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie, dichiarate dall’Amministrazione ordinante come costituenti la Pdl. **Si precisa che l’insieme minimo di tali apparecchiature è costituito da un PC desktop (incluso il monitor)+ dispositivo di stampa o un Notebook + dispositivo di stampa.** Il dispositivo di stampa potrà essere:

- una stampante personale e/o
- una apparecchiatura di stampa e copia di workgroup, condivisa tra almeno 5 Pdl;

“Servizioli obbligatori” si intende il servizio o l’insieme dei servizi che l’Amministrazione **deve** obbligatoriamente richiedere in Appalto specifico, per usufruire dell’AQ ed analiticamente descritti nel Capitolo 4 del presente Capitolato Tecnico;

“Servizioli opzionali”: si intende il servizio o l’insieme dei servizi che l’Amministrazione **può** richiedere, in aggiunta ai Servizi obbligatori, in Appalto specifico, ed analiticamente descritti nel Capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;

“Servizioli accessori” si intende il servizio o l’insieme dei servizi che l’Amministrazione **può** descrivere e richiedere, in aggiunta ai Servizi obbligatori, in Appalto specifico, come descritti nel Capitolo 6 del presente Capitolato Tecnico.

Nel corpo del presente documento e negli altri atti della presente procedura, laddove si fa riferimento alla normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, si intende riferirsi al D.Lgs. n. 81/2008 e comunque alla normativa in materia in vigore al tempo della esecuzione della fornitura.



2 CONTESTO

La Consip S.p.A., nell'ambito della attuazione del programma di razionalizzazione della spesa pubblica, nell'intento di fornire supporto e consulenza alle Amministrazioni per specifiche esigenze di approvvigionamento di beni e servizi, con la presente procedura intende stipulare un Accordo Quadro con più operatori economici, ai sensi dell'art. 59, comma 8, del Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. n. 163/2006), in ragione del quale le Amministrazioni possano procedere ad aggiudicare appalti specifici per la fornitura di Servizi di Desktop outsourcing, articolati in servizi obbligatori, servizi opzionali e servizi accessori.

La conclusione di un Accordo Quadro, basato sull'aggregazione della domanda, consente di mettere a fattor comune esigenze e competenze comuni a più Amministrazioni, realizzando economie di scala percepibili anche dal mercato di fornitura in termini di più efficiente programmazione dell'offerta, salvaguardando al tempo stesso le esigenze specifiche di ciascuna Amministrazione appaltante.

In particolare, con gli aggiudicatari della procedura aperta (I^a fase) verrà concluso un Accordo Quadro "il cui scopo è quello di stabilire le clausole relative agli appalti da aggiudicare durante un dato periodo, in particolare per quanto riguarda i prezzi e, se del caso, le quantità previste" (art. 3, comma 13, D.Lgs. n. 163/2006).

Successivamente (II^a fase), le singole Amministrazioni possono aggiudicare ciascun appalto specifico procedendo:

- a) alla definizione dell'oggetto del singolo appalto (indicazione delle quantità e tipologia di servizi obbligatori ed eventuali servizi opzionali e/o accessori, in ragione di quanto stabilito nell'Accordo Quadro;
- b) all'invio della Richiesta di offerta agli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, nel rispetto dei termini e delle condizioni (fisse o da fissare) previsti nell'Accordo Quadro;
- c) all'analisi e alla valutazione delle offerte, in ragione del criterio di aggiudicazione e dei criteri di valutazione stabiliti dall'Amministrazione medesima nella Richiesta di offerta, secondo quanto stabilito nell'Accordo Quadro;
- d) alla aggiudicazione dell'appalto specifico e alla stipula del relativo contratto di fornitura in favore del Fornitore che avrà presentato la migliore offerta e che, pertanto, risulterà essere l'aggiudicatario del confronto competitivo tra i Fornitori parti dell'Accordo Quadro.

Si prevede l'espletamento della seconda fase dell'Accordo Quadro (Appalto specifico), mediante un Sistema telematico messo a disposizione dalla Consip S.p.A..



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura riguarda i Servizi di gestione e di supporto nonché la fornitura in locazione operativa di apparecchiature hw costituenti postazione di lavoro informatizzata (Pdl), di seguito elencati, e per i seguenti quantitativi massimi:

- fino a n. 50.000 Pdl, con le caratteristiche tecniche richieste al paragrafo 5, dotate di Servizi di gestione, supporto od evoluzione con le caratteristiche tecniche richieste ai paragrafi 4, 5 e 6, il cui numero sarà oggetto di definizione nell'ambito del singolo AS.

Le apparecchiature ed i servizi oggetto di fornitura dovranno comunque soddisfare i requisiti di conformità di cui al paragrafo 3.4.

I predetti quantitativi massimi si riferiscono alla durata dell'AQ, ovvero 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di stipula del medesimo, salvo proroga come disciplinata al successivo paragrafo 3.2. Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata dell'AQ, anche prorogato, a seguito dell'aggiudicazione dei diversi AS, vadano esauriti i quantitativi massimi suddetti, ai Fornitori AQ potrà essere richiesto, alle stesse condizioni, di considerare l'incremento dei suindicati quantitativi massimi da fornire fino a concorrenza del settimo quinto, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.M. 28 ottobre 1985.

I servizi oggetto della presente fornitura sono articolati in:

- **Servizi obbligatori**, a condizioni non tutte definite, che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere in Appalto specifico e le cui condizioni verranno precisate dalla medesima Amministrazione nei limiti e laddove previsto nel presente Capitolato Tecnico con la voce "*Personalizzazioni*". Per poter usufruire dell'Accordo Quadro è definito un quantitativo minimo, pari a 400 Pdl per cui richiedere la gestione. Pertanto, non potranno usufruire dell'AQ le Amministrazioni che non richiederanno i servizi obbligatori per almeno 400 Pdl;
- **Servizi opzionali**, cioè i servizi, a condizioni non tutte definite, che possono essere richiesti dalle Amministrazioni a completamento della fornitura richiesta in AS. Nel caso di richiesta del servizio opzionale di locazione operativa della Pdl, dovranno essere richieste dall'Amministrazione almeno 400 Pdl entro il primo anno di vigenza del contratto da essa stipulato;
- **Servizi accessori**, cioè i servizi, a condizioni da definire da parte delle Amministrazioni, che possono essere richiesti dalle stesse a completamento della fornitura richiesta in AS.

I servizi opzionali ed accessori possono essere acquistati esclusivamente nell'ambito di un medesimo appalto specifico: in particolare, sempre che siano previsti nel contratto relativo all'Appalto specifico e che di essi si sia tenuto conto nella valutazione tecnico-economica del confronto per l'aggiudicazione dell'Appalto specifico - ciò può avvenire:

a) unitamente ai servizi obbligatori, ovvero

b) successivamente, secondo un piano di dispiegamento dichiarato in Appalto specifico, purché in vigenza di contratto di (originaria) fornitura.

Detti servizi, laddove collegabili a singola Pdl, possono essere richiesti anche in quantità superiore al numero delle Pdl oggetto dei servizi obbligatori, nel limite delle Pdl complessive a disposizione dell'Amministrazione.

E' prevista la possibilità per l'Amministrazione di **ridurre**, in corso di vigenza contrattuale, i **quantitativi complessivi dei servizi contrattualizzati** a seguito della aggiudicazione di un Appalto specifico, a fronte di eventi non prevedibili al momento della stipula, intercorsi dopo la stessa (causa



di forza maggiore), nei limiti massimi del 20% del valore dell'Appalto specifico. In tale eventualità non saranno più dovuti, entro tali limiti, i corrispettivi previsti per i quantitativi/servizi non più necessari. In caso di locazione operativa di apparecchiature HW, ciò comporterà la risoluzione anticipata della fornitura, con restituzione delle apparecchiature od esercizio dell'opzione di acquisto finale, alle condizioni stabilite nell'AQ.

Il Fornitore, assumendo verso l'Amministrazione il ruolo di "fornitore globale", dovrà garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura stessa, indipendentemente dalla eterogeneità delle componenti delle Pdl previste dalla fornitura.

Le apparecchiature costituenti la Pdl descritte in offerta da ciascun concorrente dovranno essere beni esistenti sul mercato al momento della presentazione dell'offerta per l'AQ.

La fornitura in locazione operativa dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:

1. Tutte le apparecchiature dovranno presentare caratteristiche tecniche minime non inferiori a quelle riportate al paragrafo 5 del presente documento;
2. Le apparecchiature dovranno essere nuove di fabbrica, ed essere costruite utilizzando parti nuove;
3. Ciascuna Pdl dovrà essere consegnata ed avviata presso le sedi indicate in AS già corredato del sistema operativo e del SW richiesto in AS;
4. La predisposizione dell'offerta tecnica dovrà essere effettuata in completo accordo con le indicazioni riportate nel presente Capitolato tecnico;
5. Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente, nella propria offerta tecnica, le caratteristiche delle apparecchiature hardware proposte, nel rispetto dei requisiti minimali illustrati nei paragrafo 5 del presente Capitolato Tecnico;
6. Tutta la fornitura dovrà risultare conforme ai requisiti di qualità riportati nel successivo capitolo 10 del presente Capitolato tecnico;
7. Il Fornitore dovrà certificare e garantire l'interoperabilità di tutti i componenti che costituiscono la soluzione proposta.
8. Per ciascuna apparecchiatura dovrà essere fornita una copia digitale della manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

3.2 Durata ed inizio delle attività

La durata dell'Accordo Quadro è di 12 (dodici) mesi; il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali previste dall'AQ sino al raggiungimento del quantitativo massimo definito nel precedente paragrafo 3.1 e comunque entro e non oltre la durata dell'AQ che è di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla Data di stipula dell'Accordo Quadro.

Tale durata potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, su comunicazione scritta della Consip S.p.A., nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia stato esaurito il suddetto quantitativo massimo, anche eventualmente incrementato ai sensi di quanto qui di seguito precisato, e fino al raggiungimento del medesimo quantitativo.

I singoli Contratti di fornitura, stipulati dalle Amministrazioni a seguito dell'aggiudicazione dell'AS, **dovranno avere una durata pari alla durata dei servizi richiesti**, in particolare:

- i servizi obbligatori, i servizi opzionali - ad eccezione della locazione operativa - ed i servizi accessori potranno avere una durata da 12 (dodici) a 48 (quarantotto) mesi;
- i servizi opzionali relativi alla locazione operativa hanno obbligatoriamente una durata di 36 (trentasei) mesi.



3.3 Ambito di applicazione per i servizi della fornitura

L' Accordo Quadro è rivolto principalmente ad Amministrazioni medio-grandi, o comunque ad Amministrazioni con almeno 400 Pdl .

Non è previsto un obbligo di richiedere i servizi previsti nel presente AQ per tutte le proprie Pdl, ma solamente per almeno 400. Ciò per evitare una eccessiva frammentazione delle forniture e creare così le condizioni per offerte economiche competitive.

Le Amministrazioni, per usufruire del presente AQ, dovranno quindi richiedere i servizi obbligatori previsti per almeno 400 Pdl. Se le Amministrazioni richiedono, altresì, il servizio opzionale di locazione operativa questo deve essere almeno per 400 Pdl.

Non è necessario però richiedere tali servizi per l'intera durata del Contratto previsto dal singolo Appalto specifico: è sufficiente che il quantitativo definito in AS, sia raggiunto nell'ambito della durata del Contratto, avendo dichiarato in AS il piano di dispiegamento atteso per tutti i servizi richiesti.

Ciò tranne nel caso di servizi richiesti per il quantitativo minimo sopra indicato (400 Pdl), che dovranno necessariamente essere totalmente richiesti entro il primo anno di vigenza del contratto specifico.

Assolto questo obbligo, le Amministrazioni potranno altresì richiedere i servizi opzionali ed accessori anche per un numero di Pdl superiore, ove significativo, nei limiti del numero di Pdl totali a disposizione dell'Amministrazione.

3.4 Requisiti di conformità

Le apparecchiature fornite in locazione operativa 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 dovrà 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 fornite dovranno rispettare:

- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 194.
- per le componenti opzionali di accessibilità, nonché laddove esplicitamente previsto, i requisiti espressi dal D.M. 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, nonché dall'articolo 4, comma 1 della Legge n.4 del 2004;
- la direttiva 2002/95/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS)", recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 151/2005;
- i requisiti stabiliti nel D. Lgs. n. 188/2008, che recepisce la direttiva 2006/66/CE concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti;
- le linee guida EPA ENERGY STAR nell'ultima versione disponibile per la specifica apparecchiatura.

Dovrà essere prodotta nell'Offerta Tecnica tutta la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite.



3.5 Requisiti organizzativi per il governo del servizio

3.5.1 Sistema di gestione documentale

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un sistema per la gestione documentale finalizzato alla raccolta centralizzata, l'archiviazione, la gestione, l'aggiornamento e la consultazione dei documenti generati a partire dalla decorrenza contrattuale, quali ad esempio i documenti di cui ai successivi paragrafi, sia dal Fornitore che dalle Amministrazioni, con lo scopo di aiutare le relazioni tra Fornitore e Amministrazione in maniera efficiente ed organizzata.

Tale sistema, facilmente consultabile secondo le moderne tecniche di gestione documentale, dovrà permettere la gestione di documentazione anche diversa da quella prevista dalla fornitura attraverso internet, e dovrà poter essere utilizzabile dall'Amministrazione, rispettando i profili ed i diritti di accesso che verranno concordati con le Amministrazioni stesse nonché la gestione del workflow di approvazione, di ricerche indicizzate e di content management.

Il sistema si configura anche come strumento di supporto di molti dei servizi oggetto del presente AQ, come, ad esempio, la gestione della configurazione delle PdL per le quali, a fronte di variazioni della configurazione corrente, sarà necessario produrre, aggiornare o modificare la relativa documentazione.

3.5.2 Sistema per la gestione della Customer Satisfaction

Si richiede che il Fornitore effettui la rilevazione della soddisfazione degli Utenti e ne rapporti i risultati per l'intera durata del contratto. A tale scopo, è richiesto che il Fornitore renda disponibili gli strumenti operativi per la gestione della Customer Satisfaction, aventi le seguenti macro-funzionalità:

- gestione di questionari concordati ed approvati dall'Amministrazione;
- raccolta dei dati, in base alla somministrazione dei questionari in differenti modalità (autocompilazione, intervista telefonica, intervista personale, ecc.);
- controllo di qualità dei dati inseriti;
- gestione del piano di campionamento approvato dall'Amministrazione;
- elaborazione ed interpretazione dei risultati.

I risultati della rilevazione saranno rendicontati con il sistema di reporting di cui al successivo paragrafo.

3.5.3 Sistema di reportistica e SLA Management

Il Fornitore dovrà rendere disponibile alle Amministrazioni un sistema per l'analisi automatica degli andamenti allo scopo di:

- verificare la conformità dei servizi rispetto a quanto richiesto/proposto;
- verificare l'effettivo andamento dei servizi e anticipare la gestione degli scostamenti;
- consuntivare i servizi e le attività;
- verificare l'andamento degli Indicatori di qualità;
- ottimizzare le attività di monitoraggio dei servizi.

E' previsto, inoltre, la predisposizione e l'utilizzo di uno strumento di sintesi per il monitoraggio dinamico dell'andamento dei servizi, con dati aggiornati ad intervalli di tempo concordati con le Amministrazioni. Tale strumento dovrà fornire indicazioni sintetiche su alcuni aspetti operativi (es. stato delle consegne,



stato delle installazioni, ticket inevasi, ecc..) che le Amministrazioni potranno concordare ad inizio fornitura.

Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli Indicatori di qualità del servizio e, sulla base di essi, predisporre delle rappresentazioni dell'andamento. Nel caso in cui alcuni dati elementari siano gestiti da sistemi delle Amministrazioni, il Fornitore dovrà predisporre ed assicurare tutto quanto necessario per il caricamento dei dati, nel formato e con la periodicità stabilita congiuntamente alle Amministrazioni, e la successiva elaborazione e pubblicazione secondo le stesse modalità applicate ai dati elementari direttamente gestiti.

Di seguito si riporta qualche esempio delle funzionalità attese:

- gestire l'escalation;
- rilevare e rappresentare, per ciascun componente della fornitura, i tempi di risoluzione ed eventuali scostamenti;
- supportare la struttura dei processi operativi per:
 - la gestione delle richieste di assistenza;
 - la gestione delle richieste di cambiamento;
 - la gestione proattiva dei malfunzionamenti;
 - la gestione reattiva dei malfunzionamenti;
 - la gestione della configurazione;
 - la gestione degli eventi e delle procedure di escalation.

Dovranno, inoltre, essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun servizio/attività, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio (RDBMS) contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di esportare i report in formati dati e grafici di comune utilizzo e visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio, per un successivo ed eventuale trattamento (modifica, manipolazione, esportazione, ecc).

Di seguito si riporta qualche esempio delle funzionalità attese dal sistema:

- aggregazione dei dati, anche provenienti da basi dati diverse, su più livelli di dettaglio;
- definizione e salvataggio di template di report, per un successivo riutilizzo e visualizzazione con dati aggiornati;
- possibilità da parte dell'utente di creare interrogazioni ad-hoc;
- possibilità di creare grafici di vario tipo a partire dai dati visualizzati e recuperati tramite le interrogazioni. I grafici prodotti dovranno poter essere visualizzati contestualmente ai dati cui facciano riferimento.

I dati e i grafici visualizzati dovranno poter essere salvati mantenendo i dati aggiornati al momento del salvataggio oltre a poter essere comunque riaggiornati con i nuovi dati presenti nei diversi sistemi.

Inoltre, è richiesta la fornitura di strumenti idonei, cui verrà dato accesso all'Amministrazione senza alcuna limitazione, per effettuare interrogazioni e query delle basi dati sia degli strumenti di cui al precedente paragrafo 3.5.2 nonché degli strumenti di cui al presente paragrafo 3.5.3 nonché di eventuali strumenti/soluzioni/migliorie offerti.



4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA: I SERVIZI OBBLIGATORI

4.1 Generalità

I servizi obbligatori previsti sono costituiti dall'insieme di servizi elementari di cui al successivo paragrafo 4.2.

E' richiesto un modello di erogazione dei servizi basato su una settimana lavorativa di 6 o 7 giorni), con orario di erogazione dei servizi massimo di 12 ore giornaliere o di 100 ore settimanali, in funzione del tipo di servizio e degli SLA richiesti (rif. Paragrafo 4.2). Le Amministrazioni potranno richiedere in Appalto specifico una riduzione di tali durate (p.e. 5/7 e 8 ore giornaliere), articolandole in fasce orarie specifiche.

Le Amministrazioni potranno richiedere, se ad esse necessario, che i servizi svolti presso di loro siano espletati da Personale in possesso del Nulla Osta Sicurezza (NOS).

L'insieme dei servizi, anche se così limitato, è necessariamente inserito in un quadro organico di progetto di fornitura che deve prevedere un inserimento efficace nella realtà organizzativa dell'Amministrazione richiedente, nonché una fuoriuscita controllata e progressiva dalla stessa, a fine contratto.

Sono pertanto richieste attività specifiche in fase di startup e di fine contratto.

4.1.1 Fase di startup della Fornitura

La fase di startup si pone l'obiettivo di permettere il passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente alla stipula dell'Appalto specifico e la nuova. Tale periodo, di transizione e di avviamento, dovrà terminare entro massimo 60 giorni solari dalla data di stipula del contratto. La fase iniziale si articola a sua volta nelle seguenti principali sottofasi:

- Affiancamento e gestione transitoria iniziale: affiancamento al/ai gestori dei servizi oggetto dell'Appalto specifico (Strutture organizzative dell'Amministrazione e/o ai fornitori in scadenza di contratto); l'attività di affiancamento avrà una durata massima di 60 giorni solari. L'Amministrazione si potrà riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, pur rimanendo il periodo di transizione ed avviamento limitato a 60 giorni solari ai fini degli effetti contrattuali (rif.to Appendice 1 - Indicatori di qualità.)
- Predisposizione del piano generale della fornitura: realizzazione e sviluppo del piano generale della fornitura, in linea con le linee guida definite dall'Amministrazione in AS. La predisposizione del piano generale della fornitura comincerà alla stipula del contratto e dovrà concludersi entro 60 giorni solari.
- Messa a punto del sistema documentale a supporto della Customer satisfaction e dello SLA management (paragrafi 3.5.2 e 3.5.3)

Entro la scadenza del periodo di startup l'Amministrazione potrà recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 del codice civile, qualora la collaborazione sviluppata nel periodo trascorso dovesse profilare difficoltà, accertate e documentabili, nella successiva erogazione del servizio. La comunicazione di recesso dovrà essere effettuata, previo preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, a mezzo raccomandata A.R..

Qualora la facoltà di recesso venga esercitata, l'Amministrazione dovrà riconoscere al Fornitore un corrispettivo in relazione all'opera di collaborazione fornita o prestata nella fase transitoria, determinato nella misura del canone per i servizi pari al periodo prestato sulla base dei canoni contrattuali, escludendo ogni altro risarcimento al Fornitore.

In ogni caso il Fornitore dovrà impegnarsi a supportare l'Amministrazione nelle operazioni di ripristino dei servizi alle condizioni esistenti alla data d'inizio del periodo di transizione.



4.1.2 Esercizio

Tale fase prevede l'erogazione dei servizi previsti secondo il piano generale della fornitura approvato; l'Esercizio a regime inizierà al completamento della fase di startup e si estenderà fino al termine del contratto.

Successivamente alla fase di startup, l'Amministrazione potrà procedere alle verifiche di collaudo a campione sui beni e sui servizi forniti. L'Amministrazione, definirà il piano di collaudo a campione, specificandone attività, tempi, e metodi ed il Fornitore darà il necessario supporto tecnico a tutte le attività di collaudo.

Il collaudo comprenderà tutte le verifiche, ispezioni, prove e misure che saranno dall'Amministrazione ritenute opportune per verificare che le attività siano state realizzate a regola d'arte e in completo accordo con le specifiche contrattuali.

Al termine delle operazioni di collaudo, in caso di esito positivo l'Amministrazione emetterà il conseguente verbale di collaudo, con l'indicazione analitica delle attività svolte e delle risultanze delle ispezioni, prove e misure eseguite. Copia del verbale di collaudo sarà consegnata al Fornitore.

Nel caso il collaudo non dia esito positivo, l'Amministrazione comunicherà per iscritto al Fornitore mediante una specifica richiesta di adeguamento, le carenze, le difformità o gli inconvenienti riscontrati. Il Fornitore dovrà realizzare gli adeguamenti richiesti e, al termine, darà formale comunicazione della fine degli interventi adeguativi all'amministrazione e richiederà l'effettuazione di un nuovo collaudo. Tale procedura potrà essere ripetuta più volte nel caso in cui il collaudo non dia esito positivo.

In caso di collaudo negativo delle apparecchiature in locazione operativa, il fornitore ha l'obbligo di sostituire le apparecchiature non funzionanti o con caratteristiche difformi da quelle offerte.

4.1.3 Fase finale

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito, il Fornitore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, o alla presa in carico dei servizi e/o delle apparecchiature locate (se esercitata l'opzione di acquisto finale) da parte dell'Amministrazione, avente una durata minima di 30 giorni lavorativi. In tale periodo (che corrisponderà, salvo pattuizioni diverse, all'ultimo mese solare del contratto esistente), il Fornitore si impegna a collaborare all'ordinata migrazione di infrastrutture tecnologiche, comprensive dei DBMS utilizzati per il governo della fornitura e l'erogazione dei servizi, e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione.

Le apparecchiature in locazione operativa per le quali l'Amministrazione non eserciti la facoltà di acquisto al termine del periodo di locazione, verranno disinstallate, con cancellazione certificata dei dati presenti sugli HD, e ritirate dal Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo.

L'Amministrazione si potrà riservare la facoltà di richiedere eventuali estensioni del periodo di affiancamento previsto, fino a un massimo di 60 giorni lavorativi, in ogni caso tutto entro il termine della durata contrattuale originariamente stabilita.

Dovrà esser definito un Piano di Trasferimento per attuare la migrazione di cui sopra. Tale piano, che dovrà essere formalizzato nei tempi richiesti dall'Amministrazione, sarà mantenuto aggiornato per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

Il Piano di Trasferimento consisterà nella redazione di un piano di massima di tipo esecutivo, articolato in attività con l'indicazione di scadenze di inizio e fine, di responsabilità, di contenuti e risultati tali da attivare il "Trasferimento" e da renderne controllabile la sua effettiva attuazione.



4.2 Il servizio di gestione della Pdl - Cod. GPDL

Il servizio comprende tutte le attività di gestione di una Pdl, con esclusione della manutenzione HW.

Qualora la PDL (come definitiva al precedente paragrafo 1) sia composta sia da un PC desktop sia da un Notebook (oltre che, comunque, del dispositivo di stampa) saranno dovuti due canoni unitari.

E' articolato in servizi elementari, descritti nei paragrafi seguenti.

Il servizio potrà svolgersi sotto tre differenti modalità attuative:

- *servizio di gestione della PDL senza presidio*: esclusivamente da remoto, con la possibilità di operare in locale fino ad un massimo pari al 5% (cinquepercento) delle Pdl gestite. Per tale modalità sono previsti due SLA (BRONZE e SILVER), a scelta dell'Amministrazione ed una copertura massima pari a H 12 X 6 GG;
- *servizio di gestione della PDL con presidio standard*: da remoto, ma con un presidio locale standard, per gruppi di almeno 100 Pdl. Sono previsti tre livelli di SLA (BRONZE, SILVER, GOLD) ed una copertura massima pari a H 12 X 6 GG;
- *servizio di gestione della PDL con presidio VIP*: da remoto, ma con un presidio locale VIP, senza vincolo di numerosità delle Pdl assistite, con un solo SLA di tipo GOLD ed una copertura massima settimanale pari a H 100. Tutte le richieste verranno classificate con un livello di severità pari ad 1 (rif.to Serv. SPU2).

L'Amministrazione potrà scegliere:

- un orario di copertura del servizio nei limiti previsti dal tipo di servizio scelto, che dovrà articolare in fasce orarie specifiche;
- un unico SLA specifico (che quindi verrà applicato per ogni servizio elementare del Servizio di Gestione della PDL);
- più SLA specifici, uno per servizio elementare, tra quelli predefiniti nel presente Capitolato (in modo da graduare in maniera semplificata gli SLA dei servizi elementari ad essa necessari, in AS, ottenendo il miglior prezzo offerto in funzione delle sue scelte specifiche)
- SLA personalizzati, che si potrà definire autonomamente in AS, purchè ognuno inferiore ai livelli massimi di quelli quotati in AQ (in modo da graduare diversamente gli SLA dei servizi elementari ad essa necessari, in AS, ottenendo il miglior prezzo offerto in funzione delle sue scelte specifiche)

Si precisa che tutti gli SLA indicati nel presente Capitolato o nell'Accordo Quadro, dovranno essere soddisfatti per il 90% delle richieste specifiche, limitatamente ai disservizi di severità pari a 1, come descritti al paragrafo 4.2.2.

L'Amministrazione disciplinerà in AS gli SLA attesi (necessariamente inferiori) per il 10% dei disservizi rimanenti e per i disservizi di severità 2 e 3.

Gli SLA indicati nel presente AQ valgono per PDL con versioni del S.O. e/o della suite di produttività ancora supportate dal Produttore del SW. Laddove l'Amministrazione detenga ancora Pdl con versioni dei SW sopraindicati non più supportate dal loro Produttore, potrà chiederne comunque il supporto. Per tali pdl gli SLA dovranno essere inferiori al livello Bronze, e con un canone separato per tale tipologia di Pdl, per le quali il Fornitore dovrà formulare una offerta specifica in AS, partendo comunque dallo stesso canone specifico offerto in AQ.

I servizi di Contact Center nonché tutte le operazioni di gestione e configurazione eseguibili da remoto dovranno essere garantiti da una struttura propria del Fornitore esterna alle sedi dell'Amministrazione.



Si richiede al Fornitore di descrivere dettagliatamente in Offerta la propria struttura esterna (Centro Servizi) che deve rispettare e comprendere quanto di seguito indicato:

- la lingua di riferimento deve essere l'italiano;
- la connessione telematica deve essere effettuata attraverso due canali, primario e secondario, dedicati punto-punto a carico del Fornitore (si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking eventualmente necessari al collegamento punto-punto con la rete delle Amministrazioni, se da esse richiesti in AS);
- l'apparecchiatura di ricezione delle chiamate deve essere ad alta affidabilità per garantire il rispetto degli indicatori di qualità del servizio;
- il Fornitore deve garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni anche attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure da adottare al proprio interno.

Il servizio è composto dai seguenti servizi elementari, le cui caratteristiche vengono di seguito descritte. E' facoltà dell'Amministrazione non richiedere alcuni dei servizi elementari e/o prevederne l'integrazione con sottosistemi di sua proprietà o di parti terze fornitrici degli stessi, senza oneri aggiuntivi.

4.2.1 Il servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione - Cod. APDL1

Il servizio di gestione dell'inventario delle apparecchiature ha l'obiettivo di rendere disponibile e mantenere aggiornata, durante tutta la durata della fornitura, una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio presso l'Amministrazione e gestite dal Fornitore. Tali informazioni dovranno indirizzare sia gli aspetti logistici e amministrativi che quelli di configurazione hardware e software.

Il Fornitore dovrà effettuare un censimento di tutte le risorse (PC e periferiche + software) presenti nelle sedi dell'Amministrazione, riconducibili alle Pdl gestite dal Fornitore. Il censimento potrà partire anche da registrazioni già presenti presso l'Amministrazione, se già dotata di gestione informatizzata degli asset, attraverso attività di estrazione e normalizzazione dei dati, a carico del Fornitore.

Potrà anche essere effettuato preliminarmente attraverso modalità automatizzate per la rilevazione dei componenti hw e sw, da riscontrare poi on site in funzione della completezza dello strumento di discovery utilizzato e/o delle risultanze emerse.

Quando necessario, esso sarà effettuato dai tecnici del Fornitore che effettueranno una ricognizione "fisica" presso le sedi al fine di censire gli asset informatici.

Il censimento dovrà essere completato al massimo entro 30 gg. lavorativi dalla data di stipula del contratto.

I risultati del censimento dovranno essere consegnati secondo un formato concordato con l'Amministrazione.

Ogni apparecchiatura informatica, se richiesto dall'Amministrazione, dovrà essere etichettata a cura del Fornitore durante la fase di censimento, utilizzando una targhetta non asportabile e leggibile mediante appositi lettori portatili di bar-code o sistemi di rilevazione equivalenti (anche di tipo RFID, se richiesto espressamente attraverso il servizio accessorio "Etichettatura asset RFID - cod ETI1").

L'etichetta a barre dovrà almeno riportare il numero di inventario, il produttore, il numero di serie attribuito dal produttore.

4.2.1.1 Gestione ciclo di vita asset

Il Servizio consiste nel mantenere aggiornato l'inventario degli Asset gestiti, a fronte degli interventi dei Servizi IMAC e di Installazione/aggiornamento del Software (a prescindere dalla modalità



d'erogazione). Si tratta di memorizzare in un DB centrale tutte le variazioni delle configurazioni Hardware e Software di tutti i dispositivi previsti.

Gli aggiornamenti dovranno essere effettuati possibilmente attraverso automatismi a partire dagli eventi gestionali.

L'insieme delle informazioni sul ciclo di vita degli asset, racchiuse nel DB centrale, è la base per le attività di analisi sui dispositivi installati, per far sì che sia possibile pianificare azioni e progetti di intervento e/o miglioramento degli apparati dell'Amministrazione.

E' prevista la produzione di report, da concordare con l'Amministrazione, relativi alla:

- situazione degli asset gestiti, a vari livelli di aggregazione;
- movimentazione mensile degli asset, a vari livelli di aggregazione.

Personalizzazione: potranno essere definite dall'Amministrazione: le modalità di effettuazione dell'inventario, la tecnologia da utilizzare (trasferimento dati da sottosistemi dell'Amministrazione, etichettatura RFID o con codice a barre, le informazioni da gestire, la tipologia e la periodicità del reporting.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Cadenza del reporting trimestrale	
SLA Silver	Cadenza del reporting mensile	
SLA Gold	Cadenza del reporting bisettimanale	

4.2.2 Contact center - Help desk I livello - Cod. SPU2

Il Servizio consiste in un "Punto Unico di Contatto", dove gli Utenti dell'Amministrazione inviano le chiamate per tutte le problematiche inerenti le necessità di IMAC, supporto HW, SO, Antivirus e suite di Office automation della PdL.

Il servizio potrà, a richiesta dell'Amministrazione, interfacciarsi con un servizio SPOC, fornito indifferentemente attraverso il Servizio accessorio "SPOC - cod SPU1" o da analogo servizio in possesso dell'Amministrazione, di cui rappresenterà in tale contesto, un Help Desk di II livello. In tale eventualità, il presente servizio dovrà essere integrato con lo SPOC come da indicazioni espresse dall'Amministrazione in AS, con l'eliminazione delle funzionalità specifiche già fornite dallo SPOC.

Gli SLA specifici verranno in tal caso annullati od integrati in SLA di livello superiore, in coerenza con quanto espresso dall'Amministrazione in AS.

Potrà altresì essere usufruito attraverso richiesta Utente, veicolata attraverso i seguenti canali: mail, fax, telefono, Web.

Il servizio dovrà essere dimensionato nella previsione di almeno due chiamate/ticket per Utente/mese.

Il processo operativo di una richiesta al Contact center prevede la possibilità di:

- 1) effettuare Richieste via telefono, fax, email, Web utilizzando, quando possibile, un Modulo disponibile sul sito dell'Amministrazione (accesso);
- 2) il contatto viene instradato alla migliore Risorsa disponibile, in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle Risorse umane e Tecnologiche del Contact Center (instradamento);



- 3) l'Utente viene identificato, attraverso le politiche di qualificazione concordate con l'Amministrazione (qualificazione);
- 4) la richiesta viene classificata, associando le dichiarazioni dell'Utente sul motivo del contatto, alle tipologie di richiesta previste dal Servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center, viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il Servizio (classificazione);
- 5) la richiesta elettronica (caso o ticket) viene creata ed inviata ad un Operatore di I° livello (apertura caso).

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

- Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Sarà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'Operatore. In caso di chiamata perduta, va misurato il tempo complessivo della chiamata. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%. Si definisce chiamata perduta quella telefonata che:
 - a. non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
 - b. a cui segue il segnale di occupato;
 - c. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
 - d. è messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).
- Produzione di report relativi all'espletamento del servizio ed al rispetto dei livelli previsti (SLA).

Il servizio deve essere erogato H 12 x 6 gg, per l'Utenza gestita unicamente da remoto; H12 x 6 per l'Utenza gestita con presidio standard, H100 settimanali per l'Utenza VIP.

4.2.2.1 Risoluzione di un "caso", proposto veicolato al Contact center.

Gli Operatori del Servizio di Help Desk di I° livello, si mettono in contatto con l'Utente, dopo aver esaminato il contenuto del "ticket" ricevuto. Il processo prevede le seguenti specifiche:

- 1) L'Operatore fornisce un I° livello di assistenza, dando eventualmente informazioni su problemi già in corso di risoluzione. Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di conoscenza e competenza del I° livello), è fornito il supporto per la relativa soluzione ed il caso viene preso in carico attraverso una telefonata o attraverso una e-mail. Per richieste relative all'assistenza su computer, si può prevedere, se autorizzato dall'Amministrazione, l'utilizzo di applicazioni atte a garantire il controllo remoto dei PC (Remote Desktop Management, ecc..) per permettere una diagnosi più accurata (gestione caso di I° livello);
- 2) Qualora il I° livello non avesse competenze sufficienti per risolvere la richiesta, se l'Amministrazione non ha permesso la gestione remota del troubleshooting/fixing (o la Pdl non è in rete), il caso è trasferito al Servizio "Risoluzione problemi tecnici da locale - cod. GPDL5"), altrimenti provvede ad attivare il secondo livello (escalation caso al II° livello). ;
- 3) Il I° livello attribuisce una priorità al caso sulla base delle regole di classificazione (attribuzione priorità).

A titolo esemplificativo, viene qui riportata una possibile classificazione dei disservizi a fronte delle richieste:



Classificazione dei disservizi (severità)	<p>I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1: Bloccante: l'Utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.• 2: Non bloccante critico: l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione.• 3: Non bloccante non critico: l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione. <p>La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata dall'Amministrazione.</p>
---	--

Potranno essere scelti i seguenti livelli di servizio, con l'avvertenza che il livello GOLD è fruibile solamente se associato ai servizi opzionali di **Presidio - (cod PRE1 e PRE2)**.

Personalizzazione: potranno essere definite dall'Amministrazione: le modalità di effettuazione del servizio (tipologia del troubleshooting, raggiungibilità delle Pdl), le modalità di interfaccia con altri sottosistemi dell'Amministrazione, la classificazione dei disservizi.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.	
SLA Silver	Risposta entro 10", per il 90% delle chiamate ricevute.	
SLA Gold	Risposta entro 5", per il 90% delle chiamate ricevute.	

4.2.3 Help desk II livello - Cod. SPU3

Il Servizio consiste nella risoluzione di un "caso", proposto dall'Help Desk di I° livello. Gli Operatori del Servizio di Help Desk di II° livello, sulla base delle priorità assegnate, si mettono in contatto con l'Utente, dopo aver esaminato il contenuto del Data Base dei problemi aperti. Il processo prevede le seguenti specifiche:

- 1) Se l'Amministrazione ha permesso la gestione remota del troubleshooting/fixing, l'Operatore provvede a mettere in atto le azioni per risolvere o determinare gli ulteriori interventi necessari, ove non siano necessarie attività di Installazioni/Rimozione di software, non siano evidenziati guasti Hardware, ma sia invece possibile sbloccare il problema, attraverso semplici interventi effettuati da remoto sulla Pdl. Altrimenti, provvede ad attivare l'Operatore per lo svolgimento dell'intervento da locale (Servizio "**Risoluzione problemi tecnici in locale - cod. GPD5**")
- 2) Una volta che ha risolto la richiesta, il secondo livello fornisce al Contact Center le informazioni necessarie per la determinazione della soluzione (gestione caso II° livello), attraverso l'immissione di un modulo elettronico di rendicontazione;



- 3) Il Contact Center verifica la soddisfazione per la soluzione comunicata all'Utente ed il caso viene chiuso definitivamente (chiusura caso);
- 4) Il sistema di monitoraggio delle chiamate Utenti e delle azioni relative ad i singoli Servizi aggiorna la Base Dati della conoscenza (aggiornamento DB della conoscenza).
- 5) Se presente, vengono istruite al livello superiore di supporto (SPOC) le informazioni di chiusura del ticket

Nel caso di risoluzione della problematica, la chiamata è chiusa dall'Operatore di II° livello.

Personalizzazione: definizione dei tempi di reazione per livelli di severità pari a 2 e tre, in funzione dello SLA prescelto, definizione della eventuale modulistica, modalità di chiusura ticket, eventuale modalità di interfaccia del servizio SPOC.

Nella tabella seguente sono indicati i tempi di reazione per il livello di severità pari ad 1

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Tempo di reazione < di 2 ore	
SLA Silver	Tempo di reazione < di 1 ora	
SLA Gold	Tempo di reazione < di 30 min	

4.2.4 Risoluzione problemi tecnici in locale - Cod. GPDL5

Il Servizio prevede lo svolgimento delle operazioni per la risoluzione dei problemi tecnici delle apparecchiature costituenti la PdL, attraverso intervento tecnico in locale, laddove non sia stato possibile operare da remoto. L'Amministrazione può avere necessità, che gli interventi di risoluzione problemi sulle PdL sia erogabile in locale, presso tutti Utenti, oppure una parte di essi, per motivi tecnici (p.e. PdL non raggiungibile in rete) o legati a Procedure interne dell'Amministrazione.

In tal caso ha facoltà di ottenere le stesse operazioni di assistenza, in modalità "on-site", purché non venga superato il limite massimo del cinque per cento (5%) delle PdL, dichiarate nel contratto dell'A.S., a meno di inefficienza dell'Operatore remoto, provata dall'Amministrazione.

Se le esigenze dell'Amministrazione dovessero superare tale livello, il servizio potrà essere svolto dal personale di presidio richiesto dall'Amministrazione (**Servizi opzionali PRE1 e PRE2**) che, in tal caso, dovranno essere richiesti dall'Amministrazione.

Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'Utente, oppure di un incaricato.

Il servizio sarà svolto nelle normali ore lavorative dell'Amministrazione.

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA, le modalità di apertura/chiusura degli interventi, le autorizzazioni necessarie per gli accessi (p.e. NOS), le fasce orarie previste per tali interventi.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	



SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative
----------	-------------------------------------

4.2.5 Help Desk manutenzione HW - Cod. SPU4

Il Servizio si configura come un Help Desk di II livello e consiste nell'organizzare e tracciare gli interventi di manutenzione Hardware a seguito di una richiesta dell'Help Desk di I o II livello. Gli interventi possono essere effettuate su Pdl, su Stampanti personali o su apparecchiature di Workgroup oppure su altra apparecchiatura HW, laddove sia stato richiesto il Servizio accessorio di **"Locazione operativa ulteriore HW per Pdl- cod FIN12"**.

Le apparecchiature potranno essere di proprietà dell'Amministrazione od in locazione operativa (quale servizio opzionale di cui oltre). Ciò comporterà un differente instradamento della richiesta di intervento, a seconda della titolarità dello specifico contratto di manutenzione HW.

Il processo prevede le seguenti attività:

- 1) l'Operatore dell'Help Desk Manutenzione Hardware, dopo aver verificato la titolarità dell'intervento di manutenzione richiesto (in funzione della proprietà dell'asset e/o dell'esistenza di garanzia) contatta l'Utente segnalato dall'Help Desk per pianificare l'intervento segnalato richiesto (attribuzione priorità);
- 2) un Operatore del Servizio di Manutenzione HW responsabile dell'intervento, si reca on-site presso l'apparecchiatura ed effettua la sostituzione della parte guasta (gestione caso Manutenzione Hardware);
- 3) una volta che la richiesta è stata risolta, l'Help Desk di Manutenzione, fornisce al Contact Center le informazioni necessarie a registrare la tipologia dell'intervento effettuato, attraverso l'immissione di un modulo elettronico di rendicontazione;
- 4) il Contact Center verifica la soddisfazione dell'Utente per la soluzione ed il ticket viene chiuso definitivamente (chiusura caso);
- 5) il sistema di monitoraggio delle chiamate Utenti e delle azioni relative ad i singoli Servizi aggiorna la Base Dati della conoscenza (aggiornamento DB della conoscenza).

Nel caso in cui venisse rilevato che, l'intervento di Manutenzione Hardware non fosse necessario, viene inviata una segnalazione al DB dell'Help Desk di I° livello, che ha l'obbligo di prendere di nuovo in carico la richiesta d'assistenza, per analizzare di nuovo la problematica e risolverla con differente modalità.

Personalizzazione: definizione delle responsabilità degli interventi per tipologia di asset. Gestione dei livelli di servizio presenti in altri contratti di Manutenzione.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Tempo di reazione < di 2 ore	
SLA Silver	Tempo di reazione < di 1 ora	
SLA Gold	Tempo di reazione < di 30 min	



4.2.6 Installazione SW Pdl da remoto - Cod. GPDL3

Il Servizio prevede Installazione ed Aggiornamento del Software di base (Sistemi Operativi e relativa Patch), di Software di produttività, di Software Antivirus prevalentemente attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti. Per far eseguire queste funzioni operative da remoto, l'Amministrazione dovrà permettere l'installazione di un apposito "agent" sulla Pdl. Qualora sia necessario, per motivi legati a Procedure e/o specifiche problematiche interne, l'Amministrazione ha facoltà di richiedere le stesse operazioni in modalità "on-site", senza superare il limite del cinque per cento (5%) delle Pdl, che fanno parte del contratto dell'A.S. Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'Utente, oppure di un incaricato. L'aggiornamento da remoto deve essere effettuata al di fuori del normale orario di lavoro, attraverso un'opportuna pianificazione degli interventi. Si tratta di quindi di "task" pianificabili, con l'esclusione di eventi estemporanei. Il contenuto del Servizio coinvolge solo Prodotti software e le attività si possono così riassumere:

- Installazione, Migrazione, Rimozione di Sistemi Operativi, di Moduli Software di Base, di Correzioni di S.O., di Pacchetti di Produttività individuale, di Prodotti d'interfaccia verso Applicativi Aziendali.

Il processo di Distribuzione di S.W., Pacchetti, Correzioni deve essere suddivisibile in più fasi (Distribuzione, Installazione, Configurazione), tenendo conto delle differenti possibili modalità/aspetti che l'Amministrazione potrebbe prendere in considerazione:

- performance di rete,
- gestione Pdl mobili,
- gestione ripartenze distribuzioni dopo eventuali interruzioni di rete,
- Pdl connesse ad internet e non alla rete dell'Amministrazione assistite senza aprire porte di firewall o creando VPN,
- distribuzione verso Pdl partendo dal dispositivo più vicino (sottorete e peer-to-peer),
- possibilità di effettuare la Distribuzione fuori orario di lavoro con sistemi spenti,
- possibilità di definire una banda massima di occupazione per la software distribution.

Sono previste due modalità di attivazione del servizio:

- 1) richiesta individuale: il singolo utente della PDL non potrà assolutamente installare packages o scaricarli da Internet.

Dovrà richiedere telefonicamente all' help desk la possibilità di avere il singolo pacchetto od utilities desiderata: se quest'ultima sarà prevista in una lista di disponibilità e di autorizzazioni, il servizio centralizzato provvederà ad installare il software da remoto.

- 2) richiesta organizzativa: l'Amministrazione provvederà ad effettuare richieste di installazione/aggiornamento SW che coinvolgano tutti gli Utenti o parti di essi. E' escluso da questo servizio attività massive ad alto impatto organizzativo, quali ad esempio la migrazione di tutte le Pdl verso un nuovo sistema operativo, per le quali, se previste, dovrà essere richiesto il **"Servizio (accessorio) di SW distribution - cod. SWD1"**, opportunamente dimensionato sulla base di precisi piani di dispiegamento.

Deve essere possibile inviare contemporaneamente un solo pacchetto attraverso WAN a tutti oppure ad un gruppo di destinatari ed, eventualmente, effettuare localmente lo smistamento attraverso server dipartimentali se previsto. In tal caso, non varranno gli SLA sotto indicati, previsti solo per richieste di tipo puntuale. Nel caso di operazioni massive e, quindi, pianificabili, verranno presi accordi specifici tra Fornitore ed Amministrazione.

Qualunque attività svolta dal Servizio andrà registrata, se possibile automaticamente, nel Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.



Se la modalità di svolgimento necessaria fosse quella “on site”, il servizio verrà svolto nelle normali ore lavorative dell’Amministrazione.

In tale modalità, il servizio potrà essere svolto anche dall’eventuale personale di presidio richiesto dall’Amministrazione (Servizi opzionali PRE1 e PRE2). In tal caso, il livello minimo di servizio assicurato sarà quello GOLD.

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA, delle modalità di svolgimento degli interventi.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	

4.2.7 Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale - Cod. GPDL31

Il Servizio prevede le operazioni di Installazione/aggiornamento Software, eseguite utilizzando procedure manuali on site. Se però l’Amministrazione prevede la necessità che il servizio debba essere erogata strutturalmente in locale presso tutti Utenti, oppure una parte di essi superiore al cinque per cento (5%) delle PdL, dovrà prevedere necessariamente il/i servizi di presidio (Servizi opzionali PRE1 e PRE2).

In tal caso, il servizio sarà svolto nelle normali ore lavorative dell’Amministrazione attraverso il personale di presidio richiesto dall’Amministrazione.

Anche in questo caso sono previste due modalità di attivazione del servizio:

- a richiesta individuale, per la quale valgono gli SLA sotto indicati;
- a richiesta organizzativa, per aggiornamenti massivi pianificabili, da erogare secondo accordi specifici tra Fornitore ed Amministrazione.

Qualunque attività svolta dal Servizio andrà registrata, se possibile automaticamente nei Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all’Amministrazione.

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA, delle modalità di svolgimento degli interventi.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	



4.2.8 Installazione/aggiornamento SW Pdl per evento straordinario - Cod. GPDL32

Il Servizio prevede le stesse operazioni contenute nell'Installazione Software da Remoto (GPDL3), da erogare in modalità urgente per eventi straordinari, senza la possibilità di una pianificazione preventiva. Si pensi, ad esempio ad un attacco alle Pdl attraverso un software malware, che si propaga velocemente all'intero insieme di Pdl. A questa necessità deve corrispondere una risposta del Fornitore, in riferimento a SLA, dove la tempestività è fattore critico. L'attività sarà erogata nella modalità, più rapida possibile (ASAP), proprio per far fronte all'emergenza e potrà avvenire anche al di fuori dei normali orari contrattualizzati per la gestione normale. Per "Presa in carico della richiesta" si intende la costituzione e formalizzazione nei confronti dell'Amministrazione del team di intervento, con indicazione dei tempi previsti per lo stesso.

Il servizio potrà essere svolto anche dall'eventuale personale di presidio richiesto dall'Amministrazione (Servizi opzionali PRE1 e PRE2).

Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio: richiesta organizzativa, da parte dell'Organizzazione

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA, delle modalità di svolgimento degli interventi, tempi di reazione necessari.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta presa in carico in 4 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta presa in carico in 3 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta presa in carico in 2 ore lavorative	

4.2.9 Gestione proattiva della Pdl - Cod. GPDL6

Il Servizio consiste nell'assicurare il corretto mantenimento in efficienza di tutte le Pdl dell'Amministrazione, sia per quanto riguarda le componenti Hardware che per quelle Software (SO, suite di Office automation, Antivirus).

Per tale obiettivo, il Fornitore dovrà essere dotato di appropriati strumenti informatici di analisi della Base dati degli Asset, in grado di individuare e segnalare criticità specifiche degli apparati o di classi degli stessi.

L'analisi dovrà tener conto, ad esempio, della vetustà degli apparati e/o di specifiche componenti critiche, dei ticket (tipologia e frequenza) su di esse aperti, dell'efficienza od adeguatezza delle stesse nell'operatività prevista, in funzione dell'evoluzione del SW utilizzato, di eventuali modalità di utilizzo errate o critiche.

Dovrà anche analizzare l'efficienza energetica delle stesse in confronto con l'evoluzione tecnologica in atto.

Sulla base dei risultati di tale analisi, dovranno essere proposti all'Amministrazione Piani di miglioramento degli asset, della loro configurazione e/o del loro utilizzo.

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA della tipologia di reporting e degli aspetti da monitorare.

Punteggio Tecnico AQ: 2 punti	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
-------------------------------	--------------------------	--------------------------



SLA Bronze	Produzione di un report di proposte ogni 2 mesi
SLA Silver	Produzione di un report di proposte ogni mese
SLA Gold	Produzione di un report di proposte ogni 2 settimane

4.2.10 IMAC base - Cod. GPDL1

Il Servizio IMAC consiste nelle operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento delle PdL limitatamente al numero delle Pdl che le singole PA assegneranno al Servizio. Il numero massimo di tali operazioni effettuato in un anno, deve essere pari al 100% delle PdL gestite, esclusa la prima installazione. Sono escluse operazione massive che comportino traslochi tra sedi diverse. In tal caso, se si rientra nel numero massimo previsto, verranno comunque forniti il supporto e l'operatività necessarie, con esclusione del trasporto esterno tra sedi, che potrà comunque essere richiesto attraverso il “Servizio IMAC aggiuntivo - cod GPDL2”.

4.2.10.1 Installazione di nuova Pdl

I tecnici specializzati installano, configurano e verificano tutti i componenti della Postazione di Lavoro.

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

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

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di “site preparation”, a carico della PA, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.

Nel caso di installazioni di tipo “massivo” viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l'Amministrazione. Il prodotto di questa particolare attività è il **Piano delle attività** di installazione.

4.2.10.2 Disinstallazione di una Pdl

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. Normalmente sono incluse le attività di



- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- “bonifica del sito”: raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all’interno dell’unità da trasferire a magazzino;
- predisposizione al trasporto.

4.2.10.3 Movimentazione di una Pdl

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, stanza);
- installazione dell’apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione.

Non comprende eventuali trasporti effettuati con mezzi mobili tra sedi diverse. In tal caso, il servizio verrà comunque svolto per le attività di propria competenza, in collaborazione con il Personale dell’Amministrazione.

4.2.10.4 Aggiunta di una Pdl

L’attività consiste nell’aggiunta di apparecchiature informatiche (stampante, scanner, ecc), oltre che l’eventuale aggiornamento Hardware del PC.

4.2.10.5 Modifiche ad una Pdl

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software;
- verifiche su richiesta.

In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell’Utente

Nel caso di modifiche di tipo “massivo” viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l’Amministrazione. Il prodotto di questa particolare attività è il Piano delle attività di sostituzione.

Qualunque attività di IMAC dovrà essere registrata, se possibile automaticamente, nel Data Base del Sistema di gestione degli asset, delle Pdl e delle loro configurazioni, con automatismi di riscontro da parte dell’Utente della Pdl.

Tutte le attività elencate prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall’utente, e l’aggiornamento del Data Base del Sistema di gestione degli asset, delle Pdl e delle loro configurazioni, con automatismi di riscontro da parte dell’Utente della Pdl.

I verbali di intervento tipicamente non vengono consegnati all’Amministrazione, ma sono a disposizione qualora vengano richiesti o nel caso di contenzioso.

La rendicontazione delle attività di IMAC è contenuta in un documento che descrive gli elementi più significati delle attività di gestione svolte nel periodo di riferimento. Nella rendicontazione delle attività di IMAC sono sempre presenti i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- tipo degli interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica);
- dettaglio di ogni singolo intervento:



- orario di ricezione della richiesta;
- orario di inizio e fine intervento;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- esito dell'intervento;
- identificazione (numerazione) dell'intervento.

La presenza di ulteriori informazioni può essere concordata fra l'Amministrazione ed il fornitore.

Il prodotto di questa attività è il documento di Rapporto IMAC.

Il servizio potrà essere svolto anche dal personale di presidio, se richiesto dall'Amministrazione (**Servizi opzionali PRE1 e PRE2**).

Le operazioni IMAC che coinvolgono più Utenti, formalizzate nei **Piani delle attività** sopra indicati, dovranno essere svolte nei tempi concordati di volta in volta con L'Amministrazione, al di fuori degli SLA sotto indicati, che valgono per operazioni di tipo puntuale.

Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio: richiesta organizzativa, da parte dell'Amministrazione

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA, le modalità di apertura/chiusura degli interventi, informazioni oggetto di reporting.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 24 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	



5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA: I SERVIZI OPZIONALI

5.1 Generalità

Le Amministrazioni potranno richiedere uno o più dei seguenti servizi opzionali, di seguito descritti.

5.2 Il servizi di locazione operativa degli apparati HW costituenti la Pdl

5.2.1 Generalità

E' prevista la possibilità di richiedere le apparecchiature HW costituenti la Pdl (o ad integrazione funzionale della stessa, come ad esempio, gli apparati di stampa e copia) in locazione operativa (con esclusione, quindi, del leasing o locazione finanziaria o locazione finanziaria operativa).

La descrizione delle apparecchiature previste, delle caratteristiche minime migliorative e della eventuale possibilità di personalizzazione, viene dettagliato nei paragrafi seguenti.

Il servizio di locazione operativa è previsto per una durata di 36 (trentasei) mesi e, pertanto, potrà essere richiesto solamente per durate contrattuali pari a 36 mesi.

Nell'ipotesi che una Amministrazione avesse necessità di uno o più apparati con una configurazione differente tra quelle previste nel presente AQ come Servizio opzionale, essa potrà autonomamente definire e richiedere tale apparato, nelle quantità ad essa necessarie, direttamente in Appalto specifico, utilizzando il Servizio accessorio **"Locazione operativa ulteriore HW per Pdl - codice LFHW7"** purché il valore economico complessivo per i servizi di locazione operativa di tali apparecchiature rimanga nei limiti totali previsti per i Servizi accessori (max 20 % valore economico complessivo dell'AS).

5.2.1.1 Evoluzione tecnologica delle apparecchiature

Poiché obiettivo dell'AQ è di proporre per tutta la sua durata apparecchiature aggiornate in coerenza con l'evoluzione tecnologica delle stesse, è previsto l'obbligo per il Fornitore di proporre periodicamente a Consip un aggiornamento delle stesse per far fronte all'evoluzione tecnologica degli apparati. Ciò potrà avvenire:

- per cessata produzione dello stesso
- per aggiornamento della componentistica
- per rendere più competitiva la propria vetrina di prodotti in AQ.

Le apparecchiature proposte in sostituzione dovranno avere caratteristiche tecniche e prestazionali superiori a quelle degli apparati presenti al momento in AQ, a parità di prezzo. Consip dovrà accettare formalmente la proposta di aggiornamento, effettuando, se necessario tutte le verifiche e gli approfondimenti che riterrà necessari al buon esito dell'aggiornamento. A far data dall'approvazione formale, tali apparecchiature rappresenteranno la base per le offerte in sede di AS.

5.2.1.2 Manutenzione delle apparecchiature in locazione operativa

Per tutte le tipologia di apparato in locazione operativa, l'Amministrazione dovrà obbligatoriamente richiedere il relativo servizio di manutenzione. In particolare per gli apparati di stampa e copia, il servizio di manutenzione prevede la fornitura e la sostituzione, oltre che delle normali parti di ricambio, del materiale di consumo (drum e toner) necessario per assicurare i volumi di stampa previsti per ogni apparecchiatura. Se l'Amministrazione prevede volumi di stampa inferiori, potrà dichiararlo in AS, permettendo ai Fornitori di formulare la loro migliore offerta economica.



Nel caso degli apparati di stampa e copia di workgroup, nell'ipotesi, invece, che i volumi di stampa previsti non siano sufficienti, le Amministrazioni potranno richiedere in AS un'offerta per i volumi eccedenti da esse predefiniti, sulla base di un costo copia unitario. Ciò potrà avvenire utilizzando il "Servizio (accessorio) di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa - Cod MAN88".

5.2.1.3 Opzione di acquisto finale dell'apparecchiatura in locazione operativa

Per tutte le tipologie di apparato indicate nel presente AQ, è prevista l'opzione di acquisto finale. In particolare, è prevista tale opzione per:

- PC desktop, di ogni fascia;
- Monitor LCD di ogni dimensione;
- Notebook, di ogni fascia
- Stampante personale
- Apparecchiature di stampa/copia/scansione di workgroup
- Scanner personale

L'Amministrazione, pur non avendone l'obbligo, potrà, quindi esercitare al termine del periodo contrattuale la facoltà di acquisto per tutte, o parte, delle apparecchiature richieste.

In particolare, al termine del periodo di locazione (36 mesi) e, quindi, di pagamento dei relativi canoni trimestrali, l'Amministrazione ha facoltà di acquistare tutte o parte delle apparecchiature in locazione operativa, al prezzo pari al 18% (diciotto per cento) del 90 % del valore ottenuto dalla somma dei canoni di locazione (canone trimestrale moltiplicato per 12 trimestralità).

Qualora il periodo di locazione operativa termini oltre la durata dei servizi obbligatori (in virtù di un Appalto Specifico che preveda un "piano di dispiegamento" secondo quanto prima previsto), l'Amministrazione ha facoltà, in via alternativa, di:

- mantenere il bene in locazione operativa sino al termine di 36 (trentasei) mesi (in tal caso si continueranno a pagare i canoni di locazione operativa e di manutenzione delle apparecchiature) e, quindi, restituire il bene o esercitare la facoltà di acquisto del bene medesimo al prezzo sopra stabilito, ovvero
- esercitare la facoltà di acquisto al termine di durata dei servizi obbligatori (quindi, prima dello spirare dei 36 mesi di durata della locazione operativa) al prezzo pari a:
 - il 18% (diciotto per cento) del 90% del valore ottenuto dalla somma dei canoni di locazione (canone trimestrale moltiplicato per 12 trimestralità) , a cui va aggiunto il
 - 90% del valore residuo dei canoni trimestrali intercorrenti tra l'esercizio della facoltà di acquisto e il 36° mese di durata della locazione operativa.

In tale ultimo caso, il prezzo di acquisto finale delle apparecchiature sarà così calcolato:

$$P_{\text{acquisto finale}} = 0,9 \times (C_{\text{ut}} \times (D - T_i) + 0,18 \times C_{\text{ut}} \times D)$$

con:

T_i : numero di trimestri dalla data di installazione, arrotondato all'unità superiore;

C_{ut} : canone unitario trimestrale dell'apparecchiatura;

D : durata del contratto, espressa in trimestri.

L'acquisto finale, a richiesta dell'Amministrazione, potrà essere esercitato:



- a suo favore, con trasferimento della proprietà all'Amministrazione;
- a favore di una parte Terza fornitrice, subentrante al Fornitore in AS, se l'Amministrazione avrà previsto tale possibilità nel nuovo futuro contratto con tale parte.

In caso di esercizio del diritto di acquisto delle apparecchiature prima della scadenza del 36° mese il Fornitore è tenuto a prestare una garanzia che copra i beni acquistati per i mesi restanti fino al 36°.

I servizi di locazione operativa previsti sono descritti nei paragrafi seguenti.

5.2.2 Locazione operativa PC desktop in configurazione base - Cod. LFPC1

Locazione operativa di PC desktop in configurazione base per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale.

Le due tabelle riportate di seguito sintetizzano rispettivamente le caratteristiche minime e migliorative dei PC di fascia base.

5.2.2.1 Caratteristiche minime PC Fascia Base

Caratteristica	Valore Minimo
Sistema operativo	Microsoft o Linux, a scelta della PA
Prestazione del sistema	Non inferiori a 170, valore indice misurato attraverso SysMark 2007 Preview, SO MS Vista Business, Overall rating
Unità centrale - Supporto bootstrap da LAN	Sì
Unità centrale - Slot liberi su scheda madre	Almeno metà degli slot disponibili
Scheda audio	Scheda audio full duplex
Unità disco - Capacità	Almeno 250 Gb
Unità disco - Velocità di rotazione	7200 rpm
Unità disco - Integrata nel cabinet del sistema	Sì
Unità disco - Protocollo di trasferimento	SATA a 3 Gb/sec
Unità di masterizzazione - Capacità	8 GB Dual Layer e 4,7 GB standard
Unità di masterizzazione - Supporto bootable cd/dvd	Sì
Unità di masterizzazione - Integrata nel cabinet di sistema	Sì
Unità di masterizzazione - Software necessari per l'utilizzo (driver, il software per la lettura e masterizzazione dei DVD, ecc)	Sì



Caratteristica	Valore Minimo
Dispositivo di collegamento alla rete locale	<ul style="list-style-type: none">• Conformità nella norma ISO 8802-3 (IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T))• Connettore RJ45• Supporto WOL
Tastiera	<ul style="list-style-type: none">• Italiana estesa, QWERTY• Tasto funzione Windows• Tastierino numerico separato• Tasto euro
Dispositivo di puntamento	Tecnologia ottica con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile ad una delle porte del computer
Dispositivo di puntamento wireless	No
Funzionalità di gestione e sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili• Presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS
Consumi elettrici - Conformità alle specifiche	EPA ENERGY STAR ver 5.0
Livello di potenza sonora emessa (Lwad)	<ul style="list-style-type: none">• Non superiore a 45 dB (A), in modalità idle• Non superiore a 50 dB (A), in modalità hard disk attivo
Gestione remota * - Controllo configurazione HW	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo stato di accensione	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo configurazione BIOS	Possibile, anche con PC spento
Lettore di smart card - Supporto ISO 7816, class A,B,C	SI
Lettore di smart card - Protezione da cortocircuito	SI
Lettore di smart card - Contatti conformi ISO 7816/2	SI
Lettore di smart card - Caratteristiche elettriche conformi ISO 7816/3	SI
Lettore di smart card - Conforme PC/SC	SI



Caratteristica	Valore Minimo
Lettore di smart card - Driver PC/SC ambiente Microsoft	SI
Lettore di smart card - Conforme specifiche Microsoft WHQL	SI
Lettore di smart card - Supporto protocolli ISO 7816 T=0, T=1	SI
Lettore di smart card - Connessione al PC USB 2.0 full speed	SI
Documentazione PC	Manualistica in formato elettronico accessibile (DM 8/8/2005)

* rif. Appendice 1 “riferimenti tecnici e normativi HW”

5.2.2.2 Caratteristiche tecniche migliorative PC Fascia Base

In sede di attribuzione del punteggio tecnico per lo specifico PC verranno valutate, nella misura indicata, le seguenti caratteristiche migliorative. La colonna AQ/AS indica in quale fase verranno (nel caso di AQ) o potranno (a scelta dell'Amministrazione, nel caso di AS) essere assegnati i punteggi:

Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
Prestazioni- Benchmark Sysmark2007 HD con capienza superiore al minimo previsto	Overall rating superiore 170 HD con capienza superiore al minimo previsto	Fino a 4	AS
Compatibilità ambientale Riduzione consumi energetici rispetto ai valori soglia di Energy star 5.0	Valore del consumo energetico (Etec) ≤90% del TEC requirement	1,00	AQ
Compatibilità ambientale Marcatura parti in plastica	Presenza di marcatura permanente per le parti in plastica con peso superiore a 25gr e una superficie piana di almeno 200 mm ² (ISO 11469:2000 e ISO 1043)	0,20	AQ



Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
Compatibilità ambientale Riciclabilità	Riciclabilità dei materiali plastici e metallici della custodia e del telaio pari ad almeno al 90% in peso	0,20	AQ

In particolare i requisiti relativi alla Compatibilità Ambientale devono essere attestati (posseduti) da parte del concorrente al momento di partecipazione all'AQ e mantenuti in fase di verifica tecnica (seconda fase, AS) mediante la produzione di idonea documentazione, come indicato nell'appendice 2 "Riferimenti tecnici e normativi HW".

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà scegliere un livello prestazionale superiore e/o HD più capiente.

Punteggio Tecnico AQ: 1,4 punti	Punteggio Tecnico AS: fino a 4 punti	Personalizzabile: S/N: S
--	---	---------------------------------

5.2.3 Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta - Cod. LFPC2

Locazione operativa di PC desktop in configurazione evoluta per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale.

Le due tabelle riportate di seguito sintetizzano rispettivamente le caratteristiche minime e migliorative dei PC di fascia evoluta.

5.2.3.1 Caratteristiche minime PC Fascia Evoluta

Caratteristica	Valore Minimo
Sistema operativo	Microsoft o Linux, a scelta della PA
Prestazione del sistema	Non inferiori a 190, valore indice misurato attraverso SysMark 2007 Preview, SO MS Vista Business, Overall rating
Unità centrale - Supporto bootstrap da LAN	Sì
Unità centrale - Slot liberi su scheda madre	Almeno metà degli slot disponibili
Scheda audio	Scheda audio full duplex
Unità disco - Capacità	Almeno 500 Gb
Unità disco - Velocità di rotazione	7200 rpm
Unità disco - Integrata nel cabinet del sistema	Sì
Unità disco - Protocollo di trasferimento	SATA a 3 Gb/sec



Caratteristica	Valore Minimo
Unità di masterizzazione - Capacità	8 GB Dual Layer e 4,7 GB standard
Unità di masterizzazione - Supporto bootable cd/dvd	Si
Unità di masterizzazione - Integrata nel cabinet di sistema	Si
Unità di masterizzazione - Software necessari per l'utilizzo (driver, il software per la lettura e masterizzazione dei DVD, ecc)	Si
Dispositivo di collegamento alla rete locale	<ul style="list-style-type: none">• Conformità nella norma ISO 8802-3 (IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T))• Connettore RJ45• Supporto WOL
Tastiera	<ul style="list-style-type: none">• Italiana estesa, QWERTY• Tasto funzione Windows• Tastierino numerico separato• Tasto euro
Dispositivo di puntamento	Tecnologia ottica con due tasti e rotella di scrolling con funzionalità di terzo tasto, collegabile ad una delle porte del computer
Dispositivo di puntamento wireless	No
Funzionalità di gestione e sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili• Presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS
Consumi elettrici - Conformità alle specifiche	EPA ENERGY STAR ver. 5.0
Livello di potenza sonora emessa (Lwad)	<ul style="list-style-type: none">• Non superiore a 45 dB (A), in modalità idle• Non superiore a 50 dB (A), in modalità hard disk attivo
Gestione remota * - Controllo configurazione HW	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo stato di accensione	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo configurazione BIOS	Possibile, anche con PC spento



Caratteristica	Valore Minimo
Lettore di smart card - Supporto ISO 7816, class A,B,C	SI
Lettore di smart card - Protezione da cortocircuito	SI
Lettore di smart card - Contatti conformi ISO 7816/2	SI
Lettore di smart card - Caratteristiche elettriche conformi ISO 7816/3	SI
Lettore di smart card - Conforme PC/SC	SI
Lettore di smart card - Driver PC/SC ambiente Microsoft	SI
Lettore di smart card - Conforme specifiche Microsoft WHQL	SI
Lettore di smart card - Supporto protocolli ISO 7816 T=0, T=1	SI
Lettore di smart card - Connessione al PC USB 2.0 full speed	SI
Documentazione PC	Manualistica in formato elettronico accessibile (DM 8/8/2005)

* rif. Appendice 1 “riferimenti tecnici e normativi HW”

5.2.3.2 Caratteristiche tecniche migliorative PC Fascia Evoluta

In sede di attribuzione del punteggio tecnico per lo specifico PC verranno valutate nella misura indicata, le seguenti caratteristiche migliorative. La colonna AQ/AS indica in quale fase **verranno** (nel caso di AQ) o **potranno** (a scelta dell'Amministrazione, nel caso di AS) essere assegnati i seguenti punteggi:

Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
Prestazioni- Benchmark Symark2007 HD con capienza superiore al minimo previsto	Overall rating superiore a 190 HD con capienza superiore al minimo previsto	fino a 8	AS
Compatibilità ambientale Riduzione consumi energetici rispetto ai valori soglia di Energy	Valore del consumo energetico (ETEC) inferiore al TEC	1,00	AQ



Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
star 5.0	requirement		
Compatibilità ambientale Marcatura parti in plastica	Presenza di marcatura permanente per le parti in plastica con peso superiore a 25gr e una superficie piana di almeno 200 mm ² (ISO 11469:2000 e ISO 1043)	0,20	AQ
Compatibilità ambientale Riciclabilità	Riciclabilità dei materiali plastici e metallici della custodia e del telaio pari almeno al 90% in peso	0,20	AQ

In particolare i requisiti relativi alla Compatibilità Ambientale devono essere attestati (posseduti) da parte del concorrente al momento di partecipazione all'AQ e mantenuti in fase di verifica tecnica (seconda fase, AS) mediante la produzione di idonea documentazione, come indicato nell'appendice 2 "Riferimenti tecnici e normativi HW".

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà scegliere il livello prestazionale superiore e/o HD più capiente.

Punteggio Tecnico AQ: 1,40	Punteggio Tecnico AS: fino a 8 punti	Personalizzabile: S/N: S
----------------------------	--------------------------------------	--------------------------

5.2.4 Locazione operativa Monitor LCD da 19" - Cod. LFLCD1

Locazione operativa Monitor LCD da 19", per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale, con le seguenti caratteristiche minime:

- video a colori con diagonale da 19" LCD a matrice attiva TFT;
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 1280
- risoluzione massima verticale non inferiore a 768;
- contrasto statico 800:1;
- luminosità 250 cd/mq;
- tempo di risposta non superiore a 6 ms;
- ingresso digitale DVI;
- coppia di altoparlanti funzionalmente integrata nel monitor;



- angolo di visuale orizzontale superiore o uguale a 140°;
- angolo di visualizzazione verticale superiore o uguale a 130°;
- certificazione TCO Certified Display 5.1;
- conformità allo standard Energy Star 5.0;
- rispondenza alle specifiche ISO 9241 serie 300 relativamente al numero di pixel difettosi ammessi;
- controlli OSD (on screen display);
- dovrà essere predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington;
- compatibilità con il sistema nella configurazione base descritta in precedenza.

5.2.5 Locazione operativa Monitor LCD da 22” - Cod. LFLCD2

Locazione operativa Monitor LCD da 19” LCD da 22” wide, per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale, con le seguenti caratteristiche minime:

- video a colori con diagonale da 22” LCD a matrice attiva TFT;
- risoluzione massima non inferiore a 1680 x 1050;
- contrasto statico: 800:1;
- luminosità 250 cd/mq;
- tempo di risposta non superiore a 6 ms;
- angolo di visuale orizzontale superiore o uguale a 140°;
- angolo di visualizzazione verticale superiore o uguale a 130°;
- ingresso digitale DVI;
- coppia di altoparlanti funzionalmente integrata nel monitor;
- certificazione TCO Certified Displays 5.1;
- conformità allo standard Energy Star 5.0;
- rispondenza alle specifiche ISO 9241 serie 300 relativamente al numero di pixel difettosi ammessi ;
- Controlli OSD (on screen display);
- dovrà essere predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington;
- compatibilità con il sistema nella configurazione base descritta in precedenza.

Deve essere fornito in dotazione il cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor.

5.2.6 Locazione operativa Notebook in configurazione base - Cod. LFNB1

Locazione operativa di notebook in configurazione base per un periodo di 36 mesi , con opzione di acquisto finale.

Le due tabelle riportate di seguito sintetizzano rispettivamente le caratteristiche minime e migliorative dei Notebook di fascia base.



5.2.6.1 Caratteristiche minime Notebook Fascia Base

Caratteristica	Valore Minimo
Sistema operativo	Microsoft o Linux, a scelta della PA
Prestazione del sistema	Benchmark BAPCO MobileMark 2007 almeno pari a 190 in modalità "performance and battery test" utilizzando il sistema operativo Windows 7
Display	Pari ad almeno 15"
Dispositivo I/O - Audio	Scheda audio stereo a 16 bit con speaker integrato + microfono
Dispositivo I/O - Interfacce esterne	<ul style="list-style-type: none">• Almeno 3 porte USB (v. 2.0 o superiore); tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6;• 1 slot PCMCIA tipo II o 1 tipo III libero o slot Express Card;• 1 dispositivo Bluetooth integrato;• 1 x RJ-45 jack per Ethernet;• 1 porta per video esterno;• 1 ingresso per microfono;• Almeno 1 uscita per cuffia ed altoparlanti esterni;• presenza di porta specifica ad alta velocità per collegamento solidale a docking station.
Specifiche per connessione alla rete locale	Tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play; ovvero non collegato esternamente via porta USB, slot PCMCIA o simili
WI-FI	Si
Specifiche wireless	<ul style="list-style-type: none">• Consentire al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet in modalità wireless 802.11b/g-/n• integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari• essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile



Caratteristica	Valore Minimo
Unità disco base interna - Capacità	Ameno pari a 250 Gb
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in lettura	<ul style="list-style-type: none">• Lettore DVD 8X• Lettore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in scrittura	<ul style="list-style-type: none">• Masterizzatore DVD 4X• Masterizzatore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in riscrittura	<ul style="list-style-type: none">• Masterizzatore CD-ROM 10X
Tastiera	<ul style="list-style-type: none">• Italiana da almeno 85 tasti QWERTY• Tasto euro
Peso (Comprensivo di unità Disco ottico, HD, batteria ed eventuale microfono esterno)	Non superiore a 2,8 Kg
Conformità alle specifiche dei consumi elettrici e batteria	EPA ENERGY STAR versione 5.0
Batteria	Almeno 270 minuti nella modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007 utilizzando il sistema operativo Windows 7
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Presenza del security slot per il cavo di bloccaggio, con cavo di bloccaggio• Protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS• Disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili• Presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all’interno del BIOS
Livello di potenza sonora emessa (Lwad)	<ul style="list-style-type: none">• Non superiore a 40 dB (A), in modalità idle• Non superiore a 45 dB (A), in modalità hard disk attivo
Gestione remota * - Controllo configurazione HW	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo stato di accensione	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo configurazione BIOS	Possibile, anche con PC spento
Lettore di smart card - Supporto ISO 7816, class A,B,C	SI



Caratteristica	Valore Minimo
Lettore di smart card - Protezione da cortocircuito	SI
Lettore di smart card - Contatti conformi ISO 7816/2	SI
Lettore di smart card - Caratteristiche elettriche conformi ISO 7816/3	SI
Lettore di smart card - Conforme PC/SC	SI
Lettore di smart card - Driver PC/SC ambiente Microsoft	SI
Lettore di smart card - Conforme specifiche Microsoft WHQL	SI
Lettore di smart card - Supporto protocolli ISO 7816 T=0, T=1	SI
Lettore di smart card - Connessione al PC USB 2.0 full speed	SI
Documentazione PC	Manualistica in formato elettronico accessibile (DM 8/8/2005)
Certificazione Microsoft Windows7 (Windows7 logo Program)	Si
Mouse esterno, di tipo ottico, con 2 tasti e rotella di scorrimento	Si
Borsa da viaggio in tessuto antiurto, a due scomparti, con tracolla antiscivolo, protezione sul fondo e peso di almeno 0,70 Kg.	Si

* rif. Appendice 1 “riferimenti tecnici e normativi HW”

5.2.6.2 Caratteristiche tecniche migliorative Notebook Fascia Base

In sede di attribuzione del punteggio tecnico per lo specifico Notebook verranno valutate nella misura indicata, le seguenti caratteristiche migliorative. La colonna AQ/AS indica in quale fase **verranno** (nel caso di AQ) o **potranno** (a scelta dell'Amministrazione, nel caso di AS) essere assegnati i seguenti punteggi:

Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
--	---	---	-------



Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
Compatibilità ambientale Riduzione consumi energetici rispetto ai valori soglia di Energy star 5.0	Valore del consumo energetico (Etec) \leq 90% al TEC requirement	1,00	AQ
Compatibilità ambientale Marcatura parti in plastica	Presenza di marcatura permanente per le parti in plastica con peso superiore a 25gr e una superficie piana di almeno 200 mm ² (ISO 11469:2000 e ISO 1043)	0,20	AQ
Compatibilità ambientale Riciclabilità	Riciclabilità dei materiali plastici e metallici della custodia e del telaio pari ad almeno al 90% in peso	0,20	AQ
Prestazioni- Benchmark BAPCO MobileMark2007	Punteggio distribuito in proporzione all'aumento delle prestazioni a partire dal valore 190	Fino a 8	AS
Peso del PC	Da assegnare in proporzione alla riduzione del peso a partire da 2,8 Kg		
Durata della batteria	Da assegnare in proporzione all'aumento della durata della batteria a partire da 270 minuti		

In particolare i requisiti relativi alla Compatibilità Ambientale devono essere attestati (posseduti) da parte del concorrente al momento di partecipazione all'AQ e mantenuti in fase di verifica tecnica (seconda fase, AS) mediante la produzione di idonea documentazione, come indicato nell'appendice 2 "Riferimenti tecnici e normativi HW".



Le informazioni che dovranno essere fornite per i componenti della fornitura sono: produttore, il nome commerciale e/o il codice prodotto.

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà scegliere come premiare, nei limiti sopra definiti, un maggior livello prestazionale, la diminuzione del peso dell'apparecchiatura, l'aumento della durata della batteria.

Punteggio Tecnico AQ: 1,40	Punteggio Tecnico AS: Fino a 8 punti	Personalizzabile: S/N: S
-----------------------------------	---	---------------------------------

5.2.7 Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale - Cod. LFN2

Locazione operativa di notebook in configurazione di fascia professionale per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale.

Le due tabelle riportate di seguito sintetizzano rispettivamente le caratteristiche minime e migliorative dei Notebook di fascia professionale.

5.2.7.1 Caratteristiche minime Notebook Fascia Professionale

Caratteristica	Valore Minimo
Sistema operativo	Microsoft o Linux, a scelta della PA
Prestazione del sistema	Benchmark BAPCO MobileMark 2007 almeno pari a 190 in modalità "performance and battery test" utilizzando il sistema operativo Windows 7
Display	Pari al almeno 13"
Dispositivo I/O - Audio	Scheda audio stereo a 16 bit con speaker integrato + microfono



Caratteristica	Valore Minimo
Dispositivo I/O - Interfacce esterne	<ul style="list-style-type: none">• Almeno 3 porte USB (v. 2.0 o superiore); tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6;• 1 slot PCMCIA tipo II o 1 tipo III libero o slot Express Card;• 1 dispositivo Bluetooth integrato;• 1 x RJ-45 jack per Ethernet;• 1 porta per video esterno;• 1 ingresso per microfono;• Almeno 1 uscita per cuffia ed altoparlanti esterni;• presenza di porta specifica ad alta velocità per collegamento solidale a docking station.
Specifiche per connessione alla rete locale	Tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play; ovvero non collegato esternamente via porta USB, slot PCMCIA o simili
WI-FI	Sì
Specifiche wireless	<ul style="list-style-type: none">• Consentire al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet in modalità wireless 802.11b/g-/n• integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari• essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile
Unità disco base interna - Capacità	Almeno pari a 250 Gb
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in lettura	<ul style="list-style-type: none">• Lettore DVD 8X• Lettore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in scrittura	<ul style="list-style-type: none">• Masterizzatore DVD 4X• Masterizzatore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in riscrittura	<ul style="list-style-type: none">• Masterizzatore CD-ROM 10X



Caratteristica	Valore Minimo
Tastiera	<ul style="list-style-type: none">Italiana da almeno 85 tasti QWERTYTasto euro
Peso (Comprensivo di unità Disco ottico, HD, batteria ed eventuale microfono esterno)	Non superiore a 2,3 Kg
Conformità alle specifiche dei consumi elettrici e batteria	EPA ENERGY STAR versione 5.0
Batteria	Almeno 270 minuti nella modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007 utilizzando il sistema operativo Windows 7
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">Presenza del security slot per il cavo di bloccaggio, con cavo di bloccaggioProtezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOSDisabilitazione da Bios del boot da unità rimovibiliPresenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all’interno del BIOS
Livello di potenza sonora emessa (Lwad)	<ul style="list-style-type: none">Non superiore a 40 dB (A), in modalità idleNon superiore a 45 dB (A), in modalità hard disk attivo
Gestione remota * - Controllo configurazione HW	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo stato di accensione	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo configurazione BIOS	Possibile, anche con PC spento
Lettore di smart card - Supporto ISO 7816, class A,B,C	SI
Lettore di smart card - Protezione da cortocircuito	SI
Lettore di smart card - Contatti conformi ISO 7816/2	SI
Lettore di smart card - Caratteristiche elettriche conformi ISO 7816/3	SI
Lettore di smart card - Conforme PC/SC	SI



Caratteristica	Valore Minimo
Lettore di smart card - Driver PC/SC ambiente Microsoft	SI
Lettore di smart card - Conforme specifiche Microsoft WHQL	SI
Lettore di smart card - Supporto protocolli ISO 7816 T=0, T=1	SI
Lettore di smart card - Connessione al PC USB 2.0 full speed	SI
Documentazione PC	Manualistica in formato elettronico accessibile (DM 8/8/2005)
Certificazione Microsoft Windows7 (Windows7 logo Program)	Si
Mouse esterno, di tipo ottico, con 2 tasti e rotella di scorrimento	Si
Borsa da viaggio in tessuto antiurto, a due scomparti, con tracolla antiscivolo, protezione sul fondo e peso di almeno 0,70 Kg.	Si

* rif. Appendice 1 “riferimenti tecnici e normativi HW”

5.2.7.2 Caratteristiche tecniche migliorative Notebook Fascia Professionale

In sede di attribuzione del punteggio tecnico per lo specifico Notebook verranno valutate nella misura indicata, le seguenti caratteristiche migliorative. La colonna AQ/AS indica in quale fase **verranno** (nel caso di AQ) o **potranno** (a scelta dell'Amministrazione, nel caso di AS) essere assegnati i seguenti punteggi:

Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
Compatibilità ambientale Riduzione consumi energetici rispetto ai valori soglia di Energy star 5.0	Valore del consumo energetico (ETEC) \leq 90% al TEC requirement	1,00	AQ
Compatibilità ambientale Marcatura parti in plastica	Presenza di marcatura permanente per le parti in plastica con peso superiore a 25gr e una superficie piana di almeno 200	0,20	AQ



Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
	mm2 (ISO 11469:2000 e ISO 1043)		
Compatibilità ambientale Riciclabilità	Riciclabilità dei materiali plastici e metallici della custodia e del telaio pari ad almeno al 90% in peso	0,20	AQ
Prestazioni- Benchmark BAPCO MobileMark2007	Punteggio distribuito in proporzione all'aumento delle prestazioni a partire dal valore 190	Fino a 8	AS
Peso del PC	Da assegnare in proporzione alla riduzione del peso a partire da 2,3 Kg		
Durata della batteria	Da assegnare in proporzione all'aumento della durata della batteria a partire da 270 minuti		

In particolare i requisiti relativi alla Compatibilità Ambientale devono essere attestati (posseduti) da parte del concorrente al momento di partecipazione all'AQ e mantenuti in fase di verifica tecnica (seconda fase, AS) mediante la produzione di idonea documentazione, come indicato nell'appendice 2 "Riferimenti tecnici e normativi HW".

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà scegliere come premiare, nei limiti sopra definiti, un maggior livello prestazionale, la diminuzione del peso dell'apparecchiatura, l'aumento della durata della batteria.

Punteggio Tecnico AQ: 1,40	Punteggio Tecnico AS: Fino a 8 punti	Personalizzabile: S/N: S
-----------------------------------	---	---------------------------------

5.2.8 Locazione operativa notebook in configurazione ultraportatile - Cod. LFBN3

Locazione operativa di notebook in configurazione ultraportatile per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale.



Le due tabelle riportate di seguito sintetizzano rispettivamente le caratteristiche minime e migliorative dei Notebook in configurazione ultraportatile.

5.2.8.1 Caratteristiche minime Notebook ultraportatile

Caratteristica	Valore Minimo
Sistema operativo	Microsoft o Linux, a scelta della PA
Prestazione del sistema	Benchmark BAPCO MobileMark 2007 almeno pari a 200 in modalità "performance and battery test" utilizzando il sistema operativo Windows 7
Display	Pari ad almeno 11"
Dispositivo I/O - Audio	Scheda audio stereo a 16 bit con speaker integrato + microfono
Dispositivo I/O - Interfacce esterne	<ul style="list-style-type: none">• Almeno 3 porte USB (v. 2.0 o superiore); tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6;• 1 slot PCMCIA tipo II o 1 tipo III libero o slot Express Card;• 1 dispositivo Bluetooth integrato;• 1 x RJ-45 jack per Ethernet;• 1 porta per video esterno;• 1 ingresso per microfono;• Almeno 1 uscita per cuffia ed altoparlanti esterni;• presenza di porta specifica ad alta velocità per collegamento solidale a docking station.
Specifiche per connessione alla rete locale	Tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play; ovvero non collegato esternamente via porta USB, slot PCMCIA o simili
WI-FI	Si



Caratteristica	Valore Minimo
Specifiche wireless	<ul style="list-style-type: none">• Consentire al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet in modalità wireless 802.11b/g-/n• integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari• essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile
Unità disco base interna - Capacità	Ameno pari a 160 Gb
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in lettura	<ul style="list-style-type: none">• Lettore DVD 8X• Lettore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in scrittura	<ul style="list-style-type: none">• Masterizzatore DVD 4X• Masterizzatore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno - Velocità in riscrittura	<ul style="list-style-type: none">• Masterizzatore CD-ROM 10X
Tastiera	<ul style="list-style-type: none">• Italiana da almeno 85 tasti QWERTY• Tasto euro
Peso (Comprensivo di unità Disco ottico, HD, batteria ed eventuale microfono esterno)	Non superiore a 1,8 Kg
Conformità alle specifiche dei consumi elettrici e batteria	EPA ENERGY STAR versione 5.0
Batteria	Almeno 300 minuti nella modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007 utilizzando il sistema operativo Windows 7
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Presenza del security slot per il cavo di bloccaggio, con cavo di bloccaggio• Protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS• Disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili• Presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all’interno del BIOS



Caratteristica	Valore Minimo
Livello di potenza sonora emessa (Lwad)	<ul style="list-style-type: none">• Non superiore a 40 dB (A), in modalità idle• Non superiore a 45 dB (A), in modalità hard disk attivo
Gestione remota * - Controllo configurazione HW	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo stato di accensione	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * - Controllo configurazione BIOS	Possibile, anche con PC spento
Lettore di smart card - Supporto ISO 7816, class A,B,C	SI
Lettore di smart card - Protezione da cortocircuito	SI
Lettore di smart card - Contatti conformi ISO 7816/2	SI
Lettore di smart card - Caratteristiche elettriche conformi ISO 7816/3	SI
Lettore di smart card - Conforme PC/SC	SI
Lettore di smart card - Driver PC/SC ambiente Microsoft	SI
Lettore di smart card - Conforme specifiche Microsoft WHQL	SI
Lettore di smart card - Supporto protocolli ISO 7816 T=0, T=1	SI
Lettore di smart card - Connessione al PC USB 2.0 full speed	SI
Documentazione PC	Manualistica in formato elettronico accessibile (DM 8/8/2005)
Certificazione Microsoft Windows7 (Windows7 logo Program)	Si
Mouse esterno, di tipo ottico, con 2 tasti e rotella di scorrimento	Si
Borsa da viaggio in tessuto antiurto, a due scomparti, con tracolla antiscivolo, protezione sul fondo e peso di almeno 0,70 Kg.	Si

* rif. Appendice 2 “riferimenti tecnici e normativi HW”



5.2.8.2 Caratteristiche tecniche migliorative Notebook ultraportatile

In sede di attribuzione del punteggio tecnico per lo specifico Notebook verranno valutate nella misura indicata, le seguenti caratteristiche migliorative. La colonna AQ/AS indica in quale fase **verranno** (nel caso di AQ) o **potranno** (a scelta dell'Amministrazione, nel caso di AS) essere assegnati i seguenti punteggi:

Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
Compatibilità ambientale Riduzione consumi energetici rispetto ai valori soglia di Energy star 5.0	Valore del consumo energetico (ETEC) \leq 90% al TEC requirement	1,00	AQ
Compatibilità ambientale Marcatura parti in plastica	Presenza di marcatura permanente per le parti in plastica con peso superiore a 25gr e una superficie piana di almeno 200 mm ² (ISO 11469:2000 e ISO 1043)	0,20	AQ
Compatibilità ambientale Riciclabilità	Riciclabilità dei materiali plastici e metallici della custodia e del telaio pari ad almeno al 90% in peso	0,20	AQ
Prestazioni- Benchmark BAPCO MobileMark2007	Punteggio distribuito in proporzione all'aumento delle prestazioni a partire dal valore 200	Fino a 4	AS
Peso del PC	Da assegnare in proporzione alla riduzione del peso a partire da 1,8 Kg		
Durata della batteria	Da assegnare in proporzione all'aumento della		



Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili	Punteggio massimo per la caratteristica	AQ/AS
	durata della batteria a partire da 300 minuti		

In particolare i requisiti relativi alla Compatibilità Ambientale devono essere attestati (posseduti) da parte del concorrente al momento di partecipazione all'AQ e mantenuti in fase di verifica tecnica (seconda fase, AS) mediante la produzione di idonea documentazione, come indicato nell'appendice 2 "Riferimenti tecnici e normativi HW".

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà scegliere come premiare, nei limiti sopra definiti, un maggior livello prestazionale, la diminuzione del peso dell'apparecchiatura, l'aumento della durata della batteria.

Punteggio Tecnico AQ: 1,40	Punteggio Tecnico AS: Fino a 4 punti	Personalizzabile: S/N: S
----------------------------	--------------------------------------	--------------------------

5.2.9 Locazione operativa stampante personale - Cod. LFST1

Locazione operativa di stampante b/n formato A4, di tipo personale, per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale.

Di seguito, si riportano le caratteristiche della stampante personale.

5.2.9.1 Caratteristiche minime Stampante personale

Caratteristica	Valore Minimo
Velocità di stampa in A4	22 pagine/minuto
Dimensioni massime L*P*A (in mm)	410*445*295
Risoluzione	600 x 600 dpi reali
RAM complessiva installata	16 MB
Interfacce	USB 2.0 e Ethernet 10/100
Volume di stampa	10.000 pagine/mese
Modalità di stampa	Landscape e Portrait
Sistemi operativi supportati	Windows XP, VISTA, Windows7, Linux
Linguaggi	PCL5e e/o PCL6 (o equivalente)



Caratteristica	Valore Minimo
Formato carta	DIN A4, B5
Grammatura carta	75-110 g/m ²
Altri supporti	Carta riciclata anche al 100%, Buste, Lucidi, Etichette
Numero cassette di alimentazione carta forniti	1
Capacità cassetto fornito	>= 250 Fogli da 75 g/m ²
Conformità alle specifiche dei consumi elettrici	EPA ENERGY STAR versione 1.1
Rumorosità (in modalità standby)*	LpAm <= 45 db(A)
Altri Dispositivi	Unità fronte retro automatica formato A4
Rumorosità (in funzionamento)*	LpAm <= 63 db(A)
Gestione remota delle apparecchiature in rete	Funzioni di verifica status apparecchiature e stato materiali di consumo con alert automatico per esaurimento materiali di consumo

* rif. Appendice 2 “riferimenti tecnici e normativi HW”

Deve essere fornito il relativo cavo USB di collegamento.

Ogni stampante deve essere corredata da kit di materiali di consumo, in dotazione standard, sufficienti per la stampa di almeno 5.000 pagine/anno con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ISO 19752/2004).

I materiali di consumo devono essere originali del produttore della stampante. Dopo l'esaurimento della dotazione iniziale, verranno richiesti attraverso chiamata al Contact center oppure, se le stampanti saranno state messe in rete dall'Amministrazione, a partire dalle attività di monitoraggio da remoto delle stesse. Il drum, se separato dalla cartuccia del toner, dovrà essere sostituito da personale dell'outsourcer.

5.2.9.2 Caratteristiche tecniche migliorative stampante personale

Caratteristica	Punteggio attribuito	AQ/AS
Emissioni TVOC (in fase di stampa, in modalità monocromatica) <= 10 mg/h	0,50	AQ



Caratteristica	Punteggio attribuito	AQ/AS
Emissioni di ozono (in modalità monocromatica) $\leq 1,5$ mg/h	0,20	AQ
Emissioni di polvere ≤ 4 mg/h	0,30	AQ
Velocità uscita prima pagina ≤ 8 sec.	Fino a 2	AS
Rumorosità (in funzionamento) < 52 db(A)		

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà richiedere una apparecchiatura con caratteristiche migliorative relativamente alla "Velocità uscita prima pagina" e alla "Rumorosità (in funzionamento)". Potrà altresì definire le modalità di gestione remota e/o personalizzare le informazioni da gestire.

Punteggio Tecnico AQ: 1	Punteggio Tecnico AS: Fino a 2 punti	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------------	---	---------------------------------

5.2.10 Locazione operativa di scanner personale - Cod. LFST4

Locazione operativa di scanner personale per un periodo di 36 mesi, con opzione di acquisto finale finale.

Di seguito, si riportano le caratteristiche dello scanner personale.

5.2.10.1 Caratteristiche minime Scanner personale

Caratteristica	Valore Minimo
Colori/bn	B/N
Formato carta	A4
Conformità alle specifiche dei consumi elettrici	EPA ENERGY STAR versione 1.1
Risoluzione scansione	600x600 dpi
Scala dei grigi	256
Formati file	TIFF, PDF



5.2.11 Locazione operativa di apparecchiatura di stampa/copia/scansione (multifunzione) di workgroup - Cod. LFST5

Locazione operativa di apparecchiatura di stampa/copia/scansione (multifunzione) di workgroup in bianco e nero, per un periodo di 36 mesi con opzione di acquisto finale finale.

Sarà possibile richiedere una apparecchiatura almeno ogni 5 (cinque) Pdl date in gestione.

Di seguito, si riportano le caratteristiche dell'apparecchiatura Multifunzione workgroup.

5.2.11.1 Caratteristiche minime Multifunzione workgroup

Caratteristica	Valore Minimo
Tipologia	Con supporto da terra (carrello) o consolle
Velocità di copiatura/stampa in A4	40 copie/minuto
Velocità di prima copia in A4	<= 9,5 secondi
Tempo di preriscaldamento (da stand-by)	<= 100 sec
Volumi trimestrali consigliati	75.000
Tecnologia di stampa/copia	Laser/Led
RAM installata complessiva (funzione copy+ print+ scan)	>= 256 MB
Hard Disk complessivo	>= 20 GB
Risoluzione in copiatura	600 x 600 dpi
Bypass	50 fogli [80 g/mq]
Alimentatore automatico originali	SI >= 50 fogli [80 g/mq]
Fronte retro dell'originale	AUTOMATICO
Fronte retro della copia	AUTOMATICO
Numero cassette forniti (in linea)	2
Totale carta alimentata da cassette	>=2000 fogli
Fascicolazione	SI, Elettronica
Formati carta originali, copie e stampe	Dall'A5 all' A3
Grammatura carta	64-80 gr/mq
Altri supporti	Lucidi, Etichette, utilizzo carta riciclata anche al 100%



Caratteristica	Valore Minimo
Conformità alle specifiche dei consumi elettrici	EPA ENERGY STAR versione 1.1
Assorbimento in funzionamento	<= 2 KW
Caratteristica Stampante	Valore minimo
Emulazione	PCL5E e/o PCL6
Sistema operativo supportato	Windows XP, Vista. Windows7
Risoluzione	600 x 600 dpi
Interfacce	ETHERNET 10 base- T 100 base - TX
Caratteristica Scanner	Valore minimo
Colori/bn	B/N
Formato max carta	A3
Risoluzione scansione	600x600 dpi
Scala dei grigi	256
Tipi di scansione	Scan to mail ; scan to folder; scan to PC
Formati file	TIFF, PDF
Velocità di scansione in A4 (300x300 dpi)	>=40 immagini/minuto

5.2.11.1 Caratteristiche tecniche migliorative Multifunzione workgroup

Caratteristica	Punteggio attribuito	AQ/AS
Emissioni TVOC (in fase di stampa, in modalità monocromatica) <= 10 mg/h	0,50	AQ
Emissioni di ozono(in modalità monocromatica) <= 1,5 mg/h	0,20	AQ
Emissioni di polvere <= 4 mg/h	0,30	AQ
Velocità stampa > 40 ppm	Fino a 4	AS



Dovrà essere organizzata una gestione da remoto dell'apparecchiatura, in grado di effettuare almeno la segnalazione guasti e la necessità di sostituzione del toner e del drum, nonché di contabilizzare, a vari livelli di aggregazione, le pagine stampate.

Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete.

Se richiesta e autorizzata da parte dell'Amministrazione, dovrà essere garantito il pieno, continuo ed incondizionato accesso a tale sistema attraverso vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente.

I dati raccolti sulle apparecchiature dovranno essere classificati in un DataBase che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole apparecchiature.

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà richiedere una apparecchiatura con caratteristica migliorativa relativamente alla "Velocità di copiatura/stampa in A4". Potrà altresì definire le modalità di gestione remota e/o personalizzare le informazioni da gestire.

Punteggio Tecnico AQ: 1	Punteggio Tecnico AS: Fino a 4 punti	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------------	---	---------------------------------

5.3 Servizio assistenza tecnica e manutenzione HW

Il servizio di manutenzione, da svolgersi tramite personale qualificato, avrà lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature HW costituenti la Pdl e, nel caso di guasti o malfunzionamento, di ripristinare le macchine in condizioni di efficienza.

Tale servizio dovrà essere effettuato sia sulle macchine eventualmente fornite il locazione operativa attraverso il presente AQ, sia sulle macchine preesistenti, in carico all'Amministrazione, che in sede di Appalto specifico, dovrà darne descrizione nel proprio capitolato tecnico in termini di:

- Tipologie
- Vetustà
- Localizzazione
- Esistenza residua di contratti di garanzia e loro scadenza.

Nel caso di apparecchiature HW che, alla data di partenza dei servizi, fossero ancora coperte da garanzia da parte di altre ditte, il Fornitore, a richiesta dell'Amministrazione, dovrà provvedere, se possibile contrattualmente, ad intestarsi i contratti di manutenzione, attivando i relativi contatti tecnico-commerciali. Resta inteso che, alla naturale scadenza dei singoli periodi di garanzia, le stesse saranno prese in carico e poste in manutenzione dal Fornitore.

Il servizio di manutenzione deve essere mantenuto sulla PDL anche nel caso l'Amministrazione acquisti direttamente nuovo Hardware e/o HW aggiuntivi, nei limiti dei quantitativi di Pdl previsti contrattualmente in AS.

Per le macchine coperte da altra garanzia (apparati aggiuntivi e macchine ancora in garanzia), comunque il Fornitore dovrà gestire il rapporto con terzi. Infatti l'utente chiamerà l'help desk che si farà carico di attivare le manutenzioni e/o il rapporto di garanzia. Dovrà comunque dare supporto ai terzi nelle attività di competenza, favorendo il buon esito e la tempestività di risoluzione dell'intervento. In tale ipotesi, varranno i livelli di servizio contrattualizzati con i terzi, senza responsabilità del Fornitore ex AQ.



Durante l'intero periodo contrattuale il Fornitore dovrà pertanto assicurare, a propria cura e spese, la riparazione delle apparecchiature informatiche mal funzionanti e l'eventuale sostituzione dei componenti danneggiati, nonché il ripristino della funzionalità dei software come originariamente installati.

L'eventuale sostituzione di parti di ricambio e/o di dispositivi accessori, deve essere effettuata con parti/dispositivi/prodotti originali o, se non disponibili, comunque compatibili. Per i PC ed i Notebook, nel caso di impossibilità a reperire le parti di ricambio sul Mercato (parti non più in produzione od in commercio), al fine di rispettare gli SLA previsti e, nel caso di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione, di permettere all'Amministrazione stessa di acquistare/reperire nuove apparecchiature sostitutive, il Fornitore dovrà fornire a sue spese una apparecchiatura equivalente, in grado di funzionare nel contesto applicativo specifico, per un periodo massimo di 30 giorni solari (muletto).

Nel caso di malfunzionamenti causati dall'uso di componenti incompatibili con i sistemi in uso, il Fornitore sarà tenuto, a propria cura e spese, alla sostituzione ed al ritiro delle componenti difettose.

Le attività di manutenzione potranno prevedere sia interventi on-site sia da remoto su tutte le apparecchiature informatiche oggetto della fornitura, ovunque si trovino al momento del malfunzionamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio di manutenzione dovrà consistere in:

- manutenzione correttiva per la riparazione o l'integrale sostituzione di postazioni o di apparecchiature informatiche risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili, per le componenti hardware;
- sostituzione di dispositivi guasti con riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature informatiche fornite;
- qualsiasi intervento on-site necessario per il ripristino della funzionalità delle apparecchiature informatiche fornite, ivi compresa l'eventuale sostituzione delle parti risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili;
- assistenza e supporto all'utente finale nelle procedure di ripristino dei dati congruenti precedentemente salvati dall'utente stesso.

Nel caso in cui non sia possibile ripristinare la piena operatività delle apparecchiature informatiche fornite in locazione operativa, entro i termini previsti, dovrà essere garantita la disinstallazione, l'imballaggio, il ritiro ed il trasporto delle apparecchiature in questione presso laboratori di riparazione specializzati, a cura e spese del Fornitore. In tal caso, dovrà essere assicurata, a cura e spese del il Fornitore stesso, la sostituzione temporanea di quanto danneggiato con apparecchiature informatiche perfettamente funzionanti e con le medesime caratteristiche hardware e/o software originariamente presenti in quelle sostituite.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere :

- **MANUTENZIONE PREVENTIVA** : essa prevede l'effettuazione di quei controlli preventivi previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche. Tale attività potrà prevedere controlli e/o sostituzioni di componenti dei sistemi, con modalità da concordare con l'Amministrazione.
- **MANUTENZIONE EVOLUTIVA**: essa prevede l'effettuazione degli interventi che si rendessero necessari per assicurare la costante aderenza delle apparecchiature all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo. In tal senso il Fornitore dovrà prevedere l'applicazione di quelle modifiche fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità delle apparecchiature.



- **MANUTENZIONE CORRETTIVA** : essa prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi, da effettuarsi presso le sedi dell'Amministrazione.

Le richieste di intervento dovranno pervenire tramite il Contact center (rif. **Servizio obbligatorio SPU2**) e conterranno le informazioni relative a tipo, modello e ubicazione di ciascuna apparecchiatura.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o rotti dovrà avvenire a cura del Fornitore con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione dovranno avere possibilmente la certificazione del produttore degli apparati guasti.

Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

Le parti di ricambio saranno quelle originali delle case costruttrici ad eccezione di quelle fuori produzione.

Le parti sostituite saranno ritirate dalla Società. Il servizio non comprenderà la riparazione dei guasti dovuti a calamità o manomissioni del sistema.

Nella tabella sotto riportata, sono indicati gli specifici servizi di manutenzione acquistabili singolarmente, per le tipologie, in qualità e numero, che ogni Amministrazione potrà richiedere in Appalto specifico ed i tempi massimi di risoluzione dei malfunzionamenti, espressi in ore lavorative.

Per ognuno, sono indicati i tre livelli di servizio che è possibile richiedere, con l'avvertenza che il livello GOLD è possibile richiederlo solamente a partire dalla richiesta dei servizi opzionali di presidio (cod. PRE1 e PRE2) e che per stampanti personali e scanner di proprietà dell'Amministrazione, è previsto il solo livello di servizio BRONZE.

	APPARECCHIATURA	Codice Servizio	SLA Bronze - entro 16 h	SLA Silver - entro 8 h	SLA Gold - entro 4 h
Apparecchiature di proprietà dell'Amm.ne	PC desktop + monitor < 5 anni	MAN1	x	x	x
	PC desktop + monitor > 5 anni	MAN12	x	x	x
	Notebook	MAN5	x	x	x
	Stampanti personali	MAN2	x		
	Scanner	MAN21	x		
	Apparecchiatura stampa e copia (workgroup)	MAN3	x	x	x
Apparecchiature in locazione operativa ex AQ	PC desktop	MAN6	x	x	x
	Monitor LCD	MAN4	x	x	x
	Notebook	MAN7	x	x	x
	Stampanti personali	MAN8	x	x	x



	Scanner	MAN11	x	x	x
	Apparecchiatura stampa e copia (workgroup)	MAN9	x	x	x

* Lo SLA GOLD è conseguibile solamente attraverso i servizi di presidio (cod. PRE1, PRE2).

I servizi di manutenzione delle apparecchiature in locazione operativa dovranno essere forniti fino al 36° mese anche nel caso di superamento della durata contrattuale, se l'Amministrazione opta per il prosieguo della locazione operativa. In tale eventualità sono dovuti al Fornitore sia i canoni della locazione operativa che quelli della manutenzione delle apparecchiature.

5.3.1 Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione - Cod. MAN1

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di PC desktop di piattaforma x86 con SO Microsoft nativo + relativo monitor, di proprietà o disponibilità dell'Amministrazione.

Ai fini della valorizzazione del costo del servizio, si assume che le apparecchiature dell'Amministrazione abbiano un ciclo di vita di 5 anni e raggiungano una vetustà massima pari a 5 anni per il totale delle apparecchiature entro la scadenza del contratto richiesta in AS.

Per apparecchiature con vetustà superiore a 5 anni, l'Amministrazione dovrà richiedere il servizio accessorio "Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione - Cod. MAN12". Al superamento dei 5 anni, se l'Amministrazione vorrà mantenere la vecchia apparecchiatura, dovrà corrispondere il canone maggiorato del servizio MAN12.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.2 Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione - Cod. MAN12

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di PC desktop di piattaforma x86 con SO Microsoft nativo + relativo monitor, con vetustà superiore ai 5 anni di proprietà o disponibilità dell'Amministrazione.

Il servizio è previsto sia per apparecchiature con vetustà superiore ai 5 anni, sia per quelle che superano i 5 anni in corso di contratto.

In caso di impossibilità di reperimento di parti di ricambio, il Fornitore dovrà fornire una apparecchiatura sostitutiva, in grado di svolgere le stesse funzioni ("muletto") fino ad un massimo di 30 giorni solari, per permettere all'Amministrazione di acquisire una nuova apparecchiatura.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.



Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.3 Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione - Cod. MAN5

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di Notebook di piattaforma x86, di proprietà o nella disponibilità dell'Amministrazione.

Ai fini della valorizzazione del costo del servizio, si assume che le apparecchiature dell'Amministrazione abbiano un ciclo di vita di 3 anni e raggiungano una vetustà pari a 3 anni in corso di contratto, per il totale delle apparecchiature.

Per apparecchiature con anzianità superiore, le parti di ricambio eventualmente necessarie saranno a carico dell'Amministrazione.

Se necessario per rispettare gli SLA previsti, il Fornitore dovrà fornire una apparecchiatura sostitutiva, in grado di svolgere le stesse funzioni ("muletto") fino ad un massimo di 30 giorni solari, per permettere all'Amministrazione di acquisire una nuova apparecchiatura e/o la parte di ricambio.

La/le batterie sono considerate consumabili, a carico dell'Amministrazione.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature di piattaforma x86 con SO Microsoft nativo, per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.4 Servizio di manutenzione stampanti personali dell'Amministrazione - Cod. MAN2

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di stampanti personali bianco e nero, di proprietà o nella disponibilità dell'Amministrazione. Le parti di ricambio dovranno essere fornite dall'Amministrazione. Non è, altresì, prevista la fornitura dei consumabili (drum, toner).

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------



5.3.5 Servizio di manutenzione scanner dell'Amministrazione - Cod. MAN21

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di scanner, di proprietà o nella disponibilità dell'Amministrazione. Le parti di ricambio dovranno essere fornite dall'Amministrazione.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.6 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia dell'Amministrazione - Cod. MAN3

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di apparecchiature di stampa/copia/riproduzione in bianco e nero, di proprietà o nella disponibilità dell'Amministrazione. Le parti di ricambio dovranno essere fornite dall'Amministrazione. Non è prevista la fornitura del materiale di consumo (drum, toner).

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.7 Servizio di manutenzione PC desktop in locazione operativa - Cod. MAN6

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di PC desktop richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.8 Servizio di manutenzione Monitor LCD in locazione operativa - Cod. MAN4

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie Monitor LCD richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.



Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.9 Servizio di manutenzione Notebook in locazione operativa - Cod. MAN7

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di Notebook richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.10 Servizio di manutenzione stampante personale in locazione operativa - Cod. MAN8

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di stampante personale richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.

Ogni stampante deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 10.000 pagine/anno con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner. I materiali devono essere originali del produttore, con eccezione dei toner che, se possibile, dovranno essere di tipo rigenerato. I toner verranno richiesti attraverso il Contact center e dovranno essere sostituiti direttamente dall'utente finale, a meno della presenza del servizio opzionale di "Presidio sedi VIP - Cod Pre2" che, in tal caso, si farà carico dell'incombenza.

Il Fornitore provvederà al ritiro periodico, con periodicità e modalità da definire da parte dell'Amministrazione, dei materiali di consumo usati, compresi i toner.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.11 Servizio di manutenzione scanner in locazione operativa - Cod. MAN11

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di scanner personali richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.



Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.12 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa - Cod. MAN9

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per la tipologia di apparecchiature di stampa/copia (multifunzione) in bianco e nero, di workgroup, richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

E' prevista la fornitura del materiale di consumo (drum, toner), che dovrà essere sostituito da personale del Fornitore.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.

Ogni apparecchiatura deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 30.000 pagine/trimestre con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner. I materiali devono essere originali del produttore, con eccezione dei toner che, se possibile, dovranno essere di tipo rigenerato.

Il Fornitore provvederà al ritiro periodico, con periodicità e modalità da definire da parte dell'Amministrazione, dei materiali di consumo usati, compresi i toner.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.13 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione - Cod. PRE1

Il Servizio consiste nella dislocazione presso una sede di una Amministrazione di un Presidio, composto da un numero di risorse del Fornitore, proporzionate al numero delle Pdl da gestire in tale modalità. Il Fornitore decide autonomamente le Risorse necessarie per assicurare i livelli di servizio previsti in funzione della distribuzione logistica degli Utenti. Per la richiesta del servizio è necessario **che nella sede da presidiare siano presenti almeno 100 Pdl in gestione sotto presidio.**

Il servizio viene infatti retribuito parte con un canone trimestrale per Sede, parte con un canone per Pdl gestita con il Presidio, superiore al canone trimestrale delle Pdl gestite solo da remoto.

Il presidio deve infatti garantire più elevati livelli di servizio: in particolare, in tale modalità, sarà possibile usufruire di SLA di livello superiore (GOLD) per ciascuna attività di competenza, come da tabella sottostante.

Sono previste le più importanti tipologie d'Assistenza della Pdl: IMAC, Installazione/Disinstallazione Software, Risoluzione di problemi Tecnici, Interventi di manutenzione dell'HW, tutte svolgibili anche in modalità "on-site" senza limiti alla numerosità degli interventi necessari.

Sono comprese nelle responsabilità del Presidio anche le attività di gestione proattiva delle apparecchiature di stampa e copia di workgroup, con eliminazione di inceppamenti (a richiesta) e sostituzione del toner in esaurimento e/o dei drum.

L'Utente, a cui necessita la consulenza del Presidio, comunica la richiesta (caso/ticket) al Contact Center ed attraverso l'Help Desk di 1° livello, che comunica allo specifico Presidio, la richiesta da evadere.



Qualunque attività del Servizio, va registrata, se possibile automaticamente, ne Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.

Il servizio sarà svolto al massimo per H12 x 6 GG .

Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio: richiesta dell'Utente della Pdl tramite Contact Center

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA delle Sedi da presidiare, di differenti durata oraria di presidio e/o loro articolazioni, nonché dei valori di soglia per le SLA attese.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: fino a 2 punti	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 3 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 2 ore lavorative	

5.3.14 Servizio di presidio sedi VIP - Cod. PRE2

Il Servizio consiste nella dislocazione presso una sede di una Amministrazione di un Presidio, composto da un numero di risorse del Fornitore, proporzionate al numero delle Pdl da gestire in tale modalità. Il Fornitore decide autonomamente le risorse necessarie per assicurare i livelli di servizio previsti.

Il servizio viene infatti retribuito parte con un canone trimestrale per Sede, parte con un canone per Pdl gestita con il Presidio, superiore al canone trimestrale delle Pdl gestite attraverso il normale servizio di Presidio (Cod. PRE1). Non è previsto un numero minimo di Pdl da gestire sotto tale modalità.

Quest'approccio di supporto è dedicato quindi esclusivamente ad un'Utenza specifica di alto livello, con particolari esigenze di tempestività degli interventi e/o supporto.

In tale modalità sarà possibile usufruire del solo livello GOLD sotto indicato, per ciascuna attività di competenza. Tutte le richieste fatte da questo tipo di Utenza avranno automaticamente assegnato il livello 1 di severità (rif. Servizio cod. SPU2, tabella classificazione interventi).

Sono previste le più importanti tipologie d'Assistenza: IMAC, Installazione/Disinstallazione Software, Risoluzione di problemi Tecnici, Interventi di manutenzione dell'HW, supporto sistemistica e applicativo (per SO, suite di Office automation, Antivirus), tutte esclusivamente in modalità "on-site".

Il Personale di presidio dovrà fornire, se richiesto, anche assistenza nella configurazione e/o gestione di dispositivi mobili (p.e. smartphone, iphone, etc) eventualmente in dotazione all'Utenza supportata.

Nel caso di impossibilità di effettuare ripristini da malfunzionamento HW nel tempo indicato, dovrà essere fornita una apparecchiatura sostitutiva (muletto) di pari funzionalità.

L'Utente, a cui necessita la consulenza del Presidio, comunica la richiesta (caso/ticket) al Contact Center ed attraverso l'Help Desk di 1° livello, che comunica allo specifico Presidio, la richiesta da evadere. La richiesta potrà essere effettuata anche direttamente al personale di Presidio che, in tal caso, provvederà in proprio nelle incombenze relative alla formalizzazione del caso/ticket.

Infatti, anche in questo caso, qualunque attività del Servizio, va registrata, nel Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.

Il servizio sarà svolto fino ad un massimo settimanale di H100, distribuite giornalmente secondo le necessità che verranno espresse in AS dalle PA, con esclusione della fascia oraria dalle 00:00 alle 6:00.



Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio: richiesta dell'Utente della Pdl tramite Contact Center/personale di Presidio.

Personalizzazione: possibilità di definizione da parte delle PA, degli Utenti da presidiare, del numero di Sedi, di differenti orari di presidio e/o loro articolazioni, nonché dei valori di soglia per le SLA attese.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: fino a 2 punti	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	NA	
SLA Silver	NA	
SLA Gold	Richiesta evasa in 1 ora lavorative	

5.3.15 Fornitura in licenza d'uso di SW Microsoft per Pdl: opzione base - Cod. LSW1

Fornitura in licenza d'uso di SW Microsoft suite "Professional Desktop"

Prodotto	Codice	Tipo Licenza
ProDsktpwMDOP ALNG LicSAPk MVL	M6D- 00005	License/Software Assurance Pack

Le condizioni di fornitura e di utilizzo del SW sono regolamentate dalle condizioni standard praticate dalla Microsoft per tale prodotto (Appendice n. 4) che si intendono accettate, senza che occorra la sottoscrizione da parte della PA di alcun contratto specifico con Microsoft.

La suite può essere utilizzata solamente sui PC (con un minimo di 250) richiesti in locazione operativa. Al termine della durata contrattuale e/o al termine della locazione operativa (36 mesi), l'Amministrazione nel caso in cui abbia esercitato l'opzione di riscatto finale dell'apparecchiatura HW potrà riscattare le licenze sw (ad esclusione della componente MDOP), in tal caso l'Amministratore dovrà presentare al Fornitore un ordine di riscatto almeno 30 giorni prima della scadenza dei suddetti termini.

Rimane inteso che l'Amministrazione, per poter riscattare il sw, sarà tenuta a versare oltre ai canoni residui fino allo scadere del 36° mese gli importi scaturenti dall'applicazione delle formule di cui al paragrafo 9.1 del Capitolato d'Oneri.

La suite "Professional Desktop" dà il diritto, per tutta la durata del contratto Enterprise Agreement Subscription, di accedere alle versioni più recenti dei prodotti:

- Aggiornamento dei sistemi desktop Windows
- Office Professional Plus
- Core CAL: Client Access License dei prodotti server Windows, Exchange (Standard CAL), Sharepoint(Standard CAL), System Center Configuration Manager Client Configuration Management License
- MDOP (Microsoft Desktop Optimization Pack)

La conferma dell'ordine di riscatto, insieme alla prova di pagamento, costituiranno prova della Licenza perpetua, che dà diritto ad eseguire l'ultima versione al momento disponibile (o qualsiasi versione precedente) delle copie dei Prodotti inclusi nell'ordine di riscatto.



Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.16 Fornitura in licenza d'uso di SW Microsoft per Pdl: opzione evoluta - Cod. LSW2

Fornitura in licenza d'uso di SW Microsoft: suite "Enterprise Desktop".

Prodotto	Codice	Tipo Licenza
EntDsktpwMDOP ALNG LicSAPk MVL	M7D- 00005	License/Software Assurance Pack

Le condizioni di fornitura e di utilizzo del SW sono regolamentate dalle condizioni standard praticate dalla Microsoft per tale prodotto (Appendice n. 4) che si intendono accettate, senza che occorra la sottoscrizione da parte della PA di alcun contratto specifico con Microsoft

La suite può essere utilizzata solamente sui PC (con un minimo di 250) richiesti in locazione operativa. Al termine della durata contrattuale e/o al termine della locazione operativa (36 mesi), l'Amministrazione nel caso in cui abbia esercitato l'opzione di riscatto finale dell'apparecchiatura HW potrà riscattare le licenze sw (ad esclusione della componente MDOP), in tal caso dovrà presentare al Fornitore un ordine di riscatto almeno 30 giorni prima della scadenza dei suddetti termini.

Rimane inteso che l'Amministrazione, per poter riscattare il sw, sarà tenuta a versare oltre ai canoni residui fino allo scadere del 36° mese gli importi scaturenti dall'applicazione delle formule di cui al paragrafo 9.1 del Capitolato d'Oneri.

La suite Enterprise Desktop dà il diritto, per tutta la durata del contratto Enterprise Agreement Subscription, di accedere alle versioni più recenti dei prodotti:

- Aggiornamento dei sistemi desktop Windows
- Office Professional Plus
- Enterprise CAL - include tutte le CAL contenute nella Core CAL e in aggiunta: Exchange Enterprise CAL, Sharepoint Enterprise CAL, Lync Server Standard CAL, Lync Server Enterprise CAL, Windows Rights Management Services, System Center Operations Manager Client Operation Management License, Forefront Security Suite
- MDOP (Microsoft Desktop Optimization Pack)

La conferma dell'ordine di riscatto, insieme alla prova di pagamento, costituiranno prova della Licenza perpetua, che dà diritto ad eseguire l'ultima versione al momento disponibile (o qualsiasi versione precedente) delle copie dei Prodotti inclusi nell'ordine di riscatto.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: N
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.17 Fornitura in licenza d'uso di SW Antivirus per ambiente Microsoft - Cod. LSW3

Fornitura in licenza d'uso di SW Antivirus per ambiente Microsoft di livello Enterprise (con funzionalità di governo centralizzato della soluzione).

Laddove il licenziante o, comunque, il proprietario del software sottoponga alla firma dell'Amministrazione, ai fini del rilascio delle licenze, della propria documentazione contrattuale, e le



clausole ivi contenute siano in contrasto o conflitto con le clausole stabilite nella documentazione di gara (Capitolato d'Oneri, Accordo Quadro, Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico, Contratto oggetto dell'Appalto Specifico), queste ultime prevarranno sulle prime.

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà indicare specifici prodotti richiesti (in quanto compatibili/coerenti con il proprio contesto tecnologico-architettonico, ovvero i requisiti funzionali ed esporre i vincoli in cui dovrà essere inserita la soluzione richiesta.

Provvederà anche ad esplicitare i livelli di servizio richiesti per il supporto.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5.3.18 Fornitura in uso e supporto SW Open source per Pdl - Cod. LSW4

Fornitura in uso e supporto all'utilizzo di SW Open Source per gestione Pdl, in soluzione di livello Enterprise: Sistema Operativo, SW di produttività, gestione e aggiornamento da remoto ed accesso ai server in ambiente misto (sistemi Windows e Linux).

Personalizzazione: l'Amministrazione potrà indicare ulteriori requisiti funzionali ed esporre i vincoli in cui dovrà essere inserita la soluzione richiesta.

Provvederà anche ad esplicitare i livelli di servizio richiesti per il supporto.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------



6 SERVIZI ACCESSORI

6.1 Generalità

I servizi accessori sono servizi che le Amministrazioni potranno richiedere in Appalto specifico, provvedendo autonomamente a definirli in quanto a requisiti, modalità di erogazione, livelli di servizio e basi d'asta, in funzione delle proprie specificità e peculiarità organizzative, tecnologiche e/o normative a cui fanno riferimento.

Si tratta, quindi di servizi che, seppur riconducibili alla Pdl, e, quindi, all'opportunità di essere gestiti in un contesto unitario e coerente con la stessa, necessitano di una caratterizzazione significativamente condizionata dalle specificità di ogni Amministrazione. Rappresentano, quindi, un significativo elemento di flessibilità nella proposta complessiva del presente Accordo quadro.

In Appalto specifico, invece, verranno valutate le singole offerte presentate dai Concorrenti all'offerta economicamente più vantaggiosa, in coerenza con i requisiti tecnici di dettaglio formulati dalle Amministrazioni e della base d'asta da queste ultime determinata, con il vincolo che il valore economico complessivo per i servizi richiesti rimanga nei limiti totali previsti per i Servizi accessori pari al 20 (venti) % del valore economico complessivo a base d'asta dell'AS.

I servizi accessori previsti sono:

- SPOC - (Single point of contact)
- IMAC aggiuntivo
- Sw distribution
- locazione operativa ulteriore HW per Pdl
- manutenzione ulteriore HW per Pdl in locazione operativa
- manutenzione ulteriore HW Pdl dell' Amministrazione
- etichettatura asset con RFID
- ritiro RAEE storici dell' Amministrazione
- servizio di laboratorio di certificazione Pdl
- soluzione di virtualizzazione delle Pdl
- migrazione della Pdl verso una soluzione open source

6.2 Descrizione dei servizi

6.2.1 Servizio SPOC - Cod. SPU1

Il Servizio consiste nella messa a disposizione e della gestione di un "Punto Unico di Contatto", dove gli Utenti dell'Amministrazione possano inviare tutte le chiamate per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività.

Compito del Servizio sarà quello di provvedere ad identificare le necessità dell'Utente chiamante, eventualmente fornire un primo livello di supporto sulla base di FAQ consolidate ed instradare allo specifico Help Desk di Il livello i casi non risolti.

L'Amministrazione provvederà ad esprimere in Appalto specifico i propri requisiti specifici (Utenti, Help Desk di secondo livello disponibili, sottosistemi applicativi, volumi di chiamate, etc), orari e livelli di servizio, tipologia, frequenza e sistema di reporting) ed a determinare la base d'asta.



Il processo operativo, di massima, di una richiesta di SPOC prevede la possibilità di:

- 1) Effettuare Richieste via telefono, fax, email, Web, utilizzando quando possibile un Modulo disponibile sul sito dell'Amministrazione (accesso);
- 2) Il contatto viene instradato alla migliore Risorsa disponibile, in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle Risorse umane e Tecnologiche del Contact Center (instradamento);
- 3) L'Utente viene identificato, attraverso le politiche di qualificazione definite (qualificazione);
- 4) La richiesta viene classificata, associando le dichiarazioni dell'Utente sul motivo del contatto, alle tipologie di richiesta previste dal Servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center (SPOC), viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il Servizio (classificazione);
- 5) La richiesta elettronica (caso o ticket) viene creata ed inviata ad un Operatore di I° livello (apertura caso).

In linea di massima, ed a puro titolo d'esempio, dovranno essere garantiti livelli minimi di servizio, come:

- risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Sarà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'Operatore. In caso di chiamata perduta, va misurato il tempo complessivo della chiamata. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%. Si definisce chiamata perduta quella telefonata che:
 - a. non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
 - b. a cui segue il segnale di occupato;
 - c. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
 - d. è messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Sarà possibile richiedere la produzione di report relativi all'espletamento del servizio ed al rispetto dei livelli previsti (SLA) da definire a cura dell'Amministrazione in AS.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: fino a 6 punti	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---	---------------------------------

6.2.2 IMAC aggiuntivo - Cod. GPDL2

Il Servizio IMAC Aggiuntivo prevede le stesse specifiche del Servizio IMAC Base (GPDL1). Se richiesto, potrà essere attivato dall'Amministrazione quando il numero di chiamate previste dal servizio IMAC Base, saranno esaurite.

L'Amministrazione dovrà provvedere a definire le quantità di operazioni aggiuntive che ritiene di dover effettuare per anno. Potrà altresì richiedere attività di trasporto/trasloco tra sedi diverse.

La base d'asta potrà essere definita a canone trimestrale o a singola operazione.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------



6.2.3 Sw Distribution - Cod. SWD1

Per servizio di distribuzione software si intende la distribuzione elettronica e remota applicata ad **ogni tipologia di software**, sia esso di sistema che applicativo, con gli obiettivi di automatizzare il processo di distribuzione del software alle postazioni utente remote.

Si tratta dell'estensione alle componenti applicative di proprietà dell'Amministrazione del servizio "Installazione SW Pdl da remoto - cod. GPDL3", per aggiornamenti di tipo massivo, relativi al SW applicativo dell'Amministrazione e/o a migrazioni di Sistema operativo/piattaforma che coinvolgono tutte le Pdl in tempi brevi..

Per il dimensionamento tecnico-economico del servizio sono infatti indispensabili la numerosità delle Procedure applicative in gestione (o la previsione di migrazioni di tipo massivo) e la numerosità e frequenza degli aggiornamenti previsti.

Per tale motivo esso è proposto tra i Servizi accessori, quelli cioè da caratterizzare e quotare completamente da parte dell'Amministrazione, per permettere la miglior offerta tecnico-economica personalizzata sulle esigenze specifiche.

In questo servizio ricadono quindi sia le attività di applicazione di un aggiornamento risolutiva di un malfunzionamento, sia il rilascio di nuove versioni di software, conseguenti ad un aggiornamento tecnologico generalizzato o specifico di una classe di utenti.

In generale, il Fornitore dovrà:

- installare remotamente il software secondo un piano concordato con l'Amministrazione e/o secondo le condizioni definite dai livelli di servizio concordati
- installare e gestire gli eventuali strumenti informatici necessari alla distribuzione elettronica del software.
- parallelizzare il più possibile l'installazione del software in modo da garantire un pronto allineamento delle configurazioni.

Le attività di validazione dei prodotti SW da installare dovranno essere svolte a cura dell'Amministrazione.

In questo servizio dovranno essere incluse le seguenti attività:

- pacchettizzazione del software in conformità alle regole imposte dallo strumento di distribuzione;
- distribuzione del pacchetto alle apparecchiature destinatarie del software, sia a livello globale che parziale, verso specifici gruppi di utenti individuati;
- verifica dei risultati ed eventuali azioni conseguenti;
- aggiornamento dei dati di inventario relativo alla configurazione software delle apparecchiature;
- creazione di Liste di Distribuzione
- collezione del pacchetto preparato all'interno del repository centrale;
- distribuzione dei pacchetti ai target site (singoli, gruppi e o liste di distribuzione)
- controllo della distribuzione: verifica dell'andamento del processo di distribuzione
- rollback (recovery della versione precedente e possibile ripristino)
- possibilità di effettuare operazioni di "reboot" prima e/o dopo l'esecuzione delle procedure di installazione stesse
- deve eseguire il checkpoint/restart del software distribuito



- deve essere possibile definire il livello di occupazione della banda di rete durante il trasferimento del software;
- deve poter essere prevista la possibilità di effettuare la disinstallazione del software distribuito/installato sulle postazioni remote.

L'infrastruttura di software distribution dovrà essere studiata in funzione dei requisiti infrastrutturali che esprimerà l'Amministrazione, quale ad esempio la topologia e la banda disponibile sulla rete geografica.

Il Fornitore dovrà in sede di offerta descrivere le caratteristiche tecniche della architettura e della soluzione proposta.

Per un corretto dimensionamento del servizio, l'Amministrazione dovrà definire il numero e la tipologia di aggiornamenti/anno che prevede per le proprie Pdl.

Il Fornitore dovrà comunque proporre una soluzione che rispetti i vincoli espressi dall'Amministrazione.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: fino a 4 punti	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---	---------------------------------

6.2.4 Locazione operativa ulteriore HW per PdL - Cod. FIN12

Il Servizio consiste nella possibilità per l'Amministrazione che avesse specifiche necessità di apparecchiature HW per l'attrezzaggio delle Postazione di lavoro non riconducibili alle tipologie previste dal presente AQ, di richiedere la locazione di tali apparecchiature, come Servizio accessorio, nei limiti previsti dal presente AQ per tali servizi.

Ciò potrà riguardare:

- Personal Computer/Workstation
- Notebook
- Monitor
- Apparecchiature di stampa e copia

Per tali apparecchiature, l'Amministrazione potrà dettagliarne le caratteristiche e definirne la base d'asta, in fase di costruzione del proprio Appalto specifico.

Tuttavia, nella fissazione della base d'asta, l'Amministrazione dovrà fissare il corrispettivo tenuto conto unicamente del valore d'uso del bene e l'eventuale facoltà di acquisto deve essere fissata ad un valore non inferiore al 18% del valore iniziale dell'apparecchiatura.

La durata della locazione operativa dovrà essere di 36 (trentasei) mesi.

Per i Personal computer ed i Notebook, se possibile, le apparecchiature dovranno essere caratterizzate attraverso livelli prestazionali riconducibili agli specifici Benchmark indicati nel presente AQ.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: fino a 8 punti	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---	---------------------------------

6.2.5 Servizio di manutenzione ulteriore HW in locazione operativa - Cod. MAN88

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.2 con i livelli di servizio in esso indicati, per ulteriori tipologie di HW locate attraverso il Servizio "Locazione operativa ulteriore HW per PdL - Cod. FIN12".



Con questo servizio si potrà altresì richiedere la quotazione di ulteriori volumi di stampa per le apparecchiature di stampa e copia di workgroup e dipartimentali, ove i volumi per esse previsti non fossero sufficienti per l'Amministrazione.

In tal caso, a mero titolo orientativo, si fornisce la possibile base d'asta unitaria: costo singola copia eccedente per apparecchiatura di workgroup, comprensiva di materiali di consumo (toner e drum): Euro 0,0020

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

6.2.6 Servizio di manutenzione ulteriore HW Pdl dell'Amministrazione - Cod. MAN77

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.2 con livelli di servizio definibili dalle PA in AS ma, comunque, non superiori a quelli in esso indicati, per ulteriori tipologie di HW riconducibili alle Pdl o al loro uso, di proprietà dell'Amministrazione.

Le apparecchiature potranno essere:

- PC o Notebook di piattaforme diverse da quella X86 con SO Microsoft nativo (p.e. Apple)
- Monitor con caratteristiche speciali (p.e. di grandi dimensioni)
- Apparecchiature di stampa, copia e riproduzione a colore o con caratteristiche speciali (p.e. stampanti ad impatto)
- Parti di ricambio di apparati di stampa, copia e riproduzione dell'Amministrazione, di cui si chiede la fornitura (esclusa dal normale servizio di manutenzione)
- Server dipartimentali a supporto di gruppi di Pdl

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

Personalizzazione: l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno, al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in essere, laddove possibile.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

6.2.7 Servizio di etichettatura RFID Dispositivi PdL - Cod. ETI1

Il Servizio consiste nell'utilizzo della tecnologia RFID per etichettare gli asset gestiti nell'ambito dei servizi di Gestione Asset (cod. APDL1) ed IMAC (cod. GPDL1). Pertanto, ad essi dovrà far riferimento per quanto attiene gli SLA specifici.

Consiste nelle possibilità di associare a ciascuna apparecchiatura costituente la PdL un'etichetta RFID (Passiva di tipo UHF), con alcune informazioni contenute all'interno.

Attraverso tale approccio, deve essere possibile gestire tutto il ciclo di vita degli asset, nonché le sue variazioni a livello Amministrativo e logistico.



Il Fornitore, se richiesto, deve rendere disponibile un sistema per la gestione di tutti gli asset inventariati attraverso la tecnologia RFID attraverso la fornitura delle componenti software ed hardware centralizzato e periferico (lettori) e del materiale di consumo (etichette).

Il sistema dovrà essere costituito da tre componenti principali:

- 1) l'etichetta (transponder) che verrà applicata su tutto il materiale informatico;
- 2) il lettore (transceiver) in uso dal personale del Fornitore;
- 3) l'infrastruttura software e hardware per la gestione della catalogatura.

Il transponder deve essere applicato all'oggetto da identificare, memorizza un identificativo univoco e opzionalmente ulteriori dati e rappresenta, quindi, il supporto dati primario del sistema. Un transponder può essere considerato come un supporto passivo che viene letto a distanza, senza presentare nessuna capacità di elaborazione propria. Le etichette dovranno essere garantite per tre anni e sostituite, per l'intera durata della fornitura, qualora fossero danneggiate o rimosse.

Il transceiver è il dispositivo che attraverso una comunicazione wireless con il transponder consente di effettuare operazioni di lettura e di scrittura.

L'infrastruttura software e hardware (ad esempio, una specifica PdL o un sistema host) filtra i dati letti, rendendoli disponibili per il sistema di inventory.

Il sistema adottato deve garantire la sicurezza e l'integrità dei dati attraverso:

- a) Cifratura delle informazioni
- b) Autenticazione delle etichette con il lettore tramite meccanismo sfida/risposta
- c) Rilevazione duplicati
- d) Limiti di potenza del segnale

Il servizio sarà svolto nelle normali ore lavorative dell'Amministrazione.

Qualunque attività del Servizio, va registrata, se possibile automaticamente, nei Data Base dell'Help Desk e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.

Personalizzazione: Possibilità di definizione da parte delle PA delle specifiche tecnico-organizzative e delle modalità svolgimento.

Punteggio Tecnico AQ: NA

Punteggio Tecnico AS: fino a 3 punti

Personalizzabile: S/N: S

6.2.8 Servizio di ritiro RAEE storici - Cod. RIT1

Il Servizio consiste nel ritiro delle vecchie apparecchiature HW (Rifiuti apparecchiature elettriche ed elettroniche) che l'Amministrazione desidera avviare al trattamento di fine vita previsto dalla normativa (D.Lgs. 151/2005 ss.m.i., D.Lgs. 152/2006 e ss.m.i., DM 25/9/2007, DM 65/2010, DM Ambiente 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e ss.m.i. e D.Lgs. n. 205/2010). Il Fornitore si impegna, inoltre, a consegnare all'Amministrazione il formulario di cui all'art. 188, comma 3 lett. b) e 188 bis del surrichiamato decreto legislativo nelle modalità e termini ivi previsti ed al conferimento dei RAEE ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati ai sensi degli artt. 208 e ss. del D.Lgs. 152/2006 e ss.m.i..

L'attività consiste nel ritiro ai fini del recupero, ovvero ai fini del trasporto ai centri di raccolta previsti dalla normativa vigente.

Il servizio dovrà essere svolto in coerenza e nel rispetto dei requisiti e modalità di legge.



L'Amministrazione provvederà a dettagliare la tipologia, il peso in kg, e le quantità di apparecchiature per le quali richiede il servizio ed ogni altra informazione necessaria per la tracciabilità dei rifiuti.

Il costo del servizio dovrà essere determinato in funzione del peso unitario, per caratteristica di pericolosità (o meno) degli apparati, secondo la classificazione di legge.

A puro titolo di esempio:

codice CER	Descrizione
160213	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, contenenti componenti pericolosi
160214	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso

Dovrà essere previsto un peso totale minimo per singolo ritiro di RAEE, pari ad almeno 200 Kg .

L'Amministrazione definirà i requisiti di espletamento del servizio e gli orari di effettuazione dei ritiri, nonché gli SLA attesi.

Sono escluse le attività di disinstallazione e di cancellazione dei cespiti dal patrimonio (verbale di dismissione dell'esistente) delle apparecchiature, che dovranno essere svolte dai normali servizi dell'Amministrazione o dal servizio IMAC.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

6.2.9 Servizio di laboratorio di certificazione Pdl - Cod. LAB1

Il Servizio consiste nella messa a disposizione, presso una sede dell'Amministrazione o del Fornitore, di un team di Specialisti in grado di svolgere attività di verifica, prova e certificazione, sia a livello Hardware che Software, delle Pdl, nel contesto specifico di utilizzo delle stesse da parte delle Amministrazioni.

Obiettivo del servizio è garantire, attraverso le attività di analisi, test e sperimentazione, la corretta funzionalità, affidabilità e stabilità delle Pdl, per conseguire:

- l'integrità e la stabilità delle Pdl a fronte di cambiamenti di configurazione, di versione del sw di base, di prodotti d'automazione d'ufficio, di pacchetti applicativi di mercato e non;
- certificazione delle componenti hardware (unità centrali, periferiche personali e di rete, interfacce verso la rete, ecc.) con speciale riguardo alla valutazione dell'impatto delle innovazioni tecnologiche sulla situazione esistente;
- la compatibilità dell'esecuzione contemporanea di più applicazioni sullo stesso client e sulla stessa infrastruttura.

In particolare sono previsti:

- la predisposizione immagini standard delle Pdl che comprendono: sistema operativo, software relativo alla produttività individuale (es. MS Office, Lotus Notes, Open Office, ecc), software relativo alla sicurezza (Antivirus, ecc), software di gestione della postazione di lavoro (Inventory, controllo remoto, sw distribution, ecc) nonché le applicazioni dell'Amministrazione o applicazioni specifiche per l'utente (es. Ms Project, Adobe, ecc) e relativa Documentazione tecnica di certificazione;



- la predisposizione, test e verifica di pacchetti di installazione per applicazioni dell'Amministrazione o applicazioni specifiche per l'utente (es. Ms Project, Adobe, ecc) non comprese nelle immagini standard e quindi installate manualmente o attraverso sw distribution;
- la predisposizione di Documentazione tecnica di certificazione per la definizione delle procedure operative per i tecnici per l'installazione/configurazione di immagini standard e di applicazioni non comprese nelle immagini standard e quindi installate manualmente o attraverso sw distribution;
- il supporto tecnico specialistico sulle PdL, sia all'Amministrazione (compresi i referenti di sede) che al Fornitore stesso;
- il coordinamento delle attività al fine di ricreare in ambiente di laboratorio le problematiche di esercizio (analisi dei problemi ricorrenti - problem management)
- la predisposizione, test e verifica delle patch di sistema operativo, di nuove versioni di prodotti programma e/o patch e produzione della Documentazione tecnica di certificazione sui risultati delle sperimentazioni e dei test effettuati.

Le competenze previste per le attività di Laboratorio si riferiscono alle architetture e alle piattaforme tecnologiche delle PdL, ai Sistemi Operativi, Software di produttività, Software Applicativi, sistemi di sicurezza, sistemi di stampa e copia. Il Personale dovrà avere le competenze specifiche necessarie .

Sono previsti almeno:

- a) Uno specialista di architetture HW
- b) Uno specialista di SW di base e di middleware Microsoft (posta elettronica, office automation, ecc)
- c) Uno specialista di SW e soluzioni di rete (LAN e WAN)
- d) Uno specialista di sistemi e soluzioni di sicurezza.

Uno di tali specialisti assolverà anche il compito di team leader e provvederà ad interfacciare l'Amministrazione per le attività da svolgere.

Tale team potrà essere, a richiesta dell'Amministrazione, integrato da Specialisti in altri ambiti (p.e. in Linux e/o in specifiche soluzioni Open source).

Il team lavorerà a "task" pianificati in accordo con L'Amministrazione, che ne definirà gli obiettivi specifici concorderà con esso i piani di lavoro.

Viene richiesto al Fornitore, attraverso tali Specialisti, di mantenere sotto controllo il mercato al fine di individuare tempestivamente la disponibilità delle versioni aggiornate dei prodotti utilizzati segnalando all'Amministrazione il risultato delle proprie osservazioni nella Documentazione tecnica di certificazione che dovrà contenere gli elementi sufficienti a valutare l'impatto dell'introduzione delle nuove versioni nell'ambiente esistente, in termini di benefici attesi, rischi, eventuali disservizi, ecc.

Sulla base di quanto sopra descritto, viene richiesta una costante interazione tra tutte le funzioni coinvolte, siano esse del Fornitore stesso, dell'Amministrazione o di Fornitori terzi.

In funzione delle necessità e dei requisiti, sarà responsabilità del Fornitore:

- predisporre gli ambienti hardware/software necessari e coordinare tutte le attività;
- predisporre in accordo con l'Amministrazione un insieme di "test case" ed il relativo piano di esecuzione;
- analizzare i dati di output dei test;



- predisporre l'automazione dei test funzionali, anche attraverso la creazione di procedure e script.

Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio: richiesta organizzativa, da parte della Amministrazione.

Personalizzazione: Possibilità di definizione da parte delle PA, differenti e/o specifici profili specialistici, modalità di interazione con l'Amministrazione, sede di lavoro del team.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: fino a 4 punti	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---	---------------------------------

6.2.10 Soluzione di virtualizzazione della Pdl - Cod. VIR1

Il Servizio consiste nella definizione di una soluzione di virtualizzazione delle Pdl, da realizzare secondo in requisiti funzionali ed i vincoli tecnici ed organizzativi espressi dall'Amministrazione richiedente.

Potranno essere coinvolte al massimo il 10 (dieci) % delle Pdl in Gestione, nel limite economico complessivo per tutti i servizi accessori, pari al 20 (venti) % massimo del valore dell'intero Appalto specifico.

Tale soluzione, che dovrà essere realizzata "chiavi in mano" e seguirà la forma contrattuale della locazione operativa, è pensata per Amministrazioni che, avendo sempre usufruito di Pdl "tradizionali" (basate su i cosiddetti "fat client"), **intendano sperimentare** un approccio che vada nella direzione di una "virtualizzazione" delle stesse.

Ciò potrà avvenire attraverso l'utilizzo di differenti approcci, a scelta dell'Amministrazione, quali, ad esempio:

- La virtualizzazione delle sole applicazioni (hosted application virtualization);
- La virtualizzazione del client in remoto (hosted desktop virtualization)
- La virtualizzazione del client sia in remoto che in locale (local desktop virtualization)
- La virtualizzazione del client via cloud (cloud computing & desktop as a service)
- Le Amministrazioni esprimendo i propri requisiti, permetteranno al Fornitore di orientare la propria offerta di soluzione specifica.
- Le fasi del processo prevedono:
- progettazione e realizzazione della soluzione per la migrazione delle postazioni di lavoro verso un ambiente virtuale,
- Fornitura in locazione operativa dell'HW necessario
- Fornitura in licenza d'uso del Software necessario, sia lato client che lato server

L'Amministrazione potrà decidere di utilizzare "Thin Client", che in tal caso dovranno essere forniti in locazione operativa, ma potrà anche prendere in considerazione PdL di sua proprietà.

Potrà anche richiedere in locazione il/i server necessari all'implementazione della soluzione.

L'Amministrazione potrà prevedere la clausola del acquisto finale per le apparecchiature locate, nel rispetto di quanto stabilito nel precedente paragrafo 5.2 del presente Capitolato Tecnico.

La soluzione tecnico-organizzativa realizzata dovrà essere gestita nell'ambito del servizio più generale richiesto attraverso l'AQ.



Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: fino a 6 punti	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---	---------------------------------

6.2.11 Migrazione delle Pdl verso una soluzione Open Source - Cod. VIR4

Il Servizio consiste nella analisi e realizzazione di una migrazione di Pdl dell'Amministrazione in ambiente Open Source.

I Servizi richiesti devono potersi adattare ad ambiti e scenari diversi, a seconda delle specifiche esigenze dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano tre esempi di scenari possibili:

- adozione - Nel caso un'Amministrazione intenda adottare una soluzione software OS per informatizzare ex novo una sua area
- migrazione - Nel caso un'Amministrazione intenda migrare da una soluzione proprietaria ad una soluzione software OS
- estensione - Nel caso un'Amministrazione, che stia già utilizzando software OS, intenda estenderne l'utilizzo in altri ambiti.

Oggetto del Servizio sono: l'installazione, la configurazione, l'assistenza e la formazione sul software di base e sui pacchetti applicativi standard OS operanti sia su postazioni client, con esclusione dei pacchetti SW, da acquisire eventualmente attraverso il servizio "Fornitura in uso/supporto SW Open source per Pdl - cod. LSW4".

I PC su cui dovranno essere installati i prodotti software oggetto del Servizio sono quelli presenti presso l'Amministrazione (di proprietà e/o in locazione).

Il Servizio prevede la redazione di un "Piano Operativo", che deve essere sottoposto ed approvato dall'Amministrazione .

Dopo la sua approvazione si potrà procedere con l'erogazione dei servizi.

Le attività elementari, in linea di massima potranno essere le seguenti:

- Ricognizione delle apparecchiature costituenti le Pdl coinvolte nel Progetto, per individuare criticità delle stesse rispetto ad ospitare soluzioni Open source
- Definizione degli interventi necessari per eventuale adeguamento/sostituzione di Pdl ed apparecchiature da esse interfacciate;
- Installazione e configurazione Software
- Supporto alla personalizzazione della soluzione
- Manutenzione preventiva e correttiva della soluzione
- Assistenza all'Utenza: Help Desk specifico, di II livello, da attivare da parte del Fornitore
- Formazione e tutorship
- Reportistica

Il Fornitore dovrà comunque proporre una soluzione che rispetti i vincoli espressi dall'Amministrazione.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: fino a 3 punti	Personalizzabile: S/N: S
---------------------------------	---	---------------------------------



7 COMPOSIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

La singola Amministrazione dovrà costruire il Capitolato tecnico del proprio Appalto specifico, rispettando le seguenti regole:

- L'Amministrazione dovrà richiedere **(come quantitativo minimo ordinabile)** Servizi obbligatori di gestione della Pdl (rif.to paragrafo 4.1) **per almeno 400 Pdl**.

Si precisa che il sopra citato quantitativo minimo ordinabile di servizi dovrà essere raggiunto nel corso del primo anno di durata del contratto, mentre per quantitativi superiori, essi potranno essere articolati nel corso dell'intera durata contrattuale, sulla base di una pianificazione temporale di massima, da indicare nel Capitolato tecnico dell'AS; tale pianificazione temporale di massima, dovrà coprire l'intera durata del contratto attuativo scelta dall'Amministrazione, che dovrà essere compreso in una durata tra i 12 (dodici) ed i 48 (quarantotto) mesi. Si precisa che i contratti che prevedano servizi di locazione operativa degli apparati HW dovranno obbligatoriamente avere una durata di 36 (trentasei) mesi.

- a tali servizi obbligatori potrà aggiungere uno o più Servizi opzionali, selezionandoli tra quelli presenti in AQ, provvedendo a personalizzarli nei limiti di quanto previsto in AQ;
- potrà ulteriormente aggiungere uno o più Servizi accessori, tra quelli indicati in AQ, dei quali dovrà definire interamente i requisiti ed i livelli di servizio attesi.

L'Amministrazione, potrà scegliere gli SLA più aderenti alle proprie necessità specifiche, tra quelli indicati nel presente Capitolato Tecnico, avendo come riferimento economico quelli indicati e prezzati nel documento "Allegato 3 - Offerta economica".

L'Amministrazione, potrà altresì graduare diversamente, in AS, gli SLA dei servizi elementari e/o la loro articolazione della copertura temporale ad essa effettivamente necessaria, ottenendo il miglior prezzo possibile offerto, in funzione delle proprie scelte specifiche.

Per ogni servizio previsto in AQ e dichiarato nel Capitolato tecnico come "personalizzabile", la PA potrà dettagliare requisiti e/o modalità di espletamento specifiche dello spesso, anche differenti da quelle indicate nel presente Capitolato, con unico limite di definire tali personalizzazioni in maniera da non richiedere un aumento della base d'asta prevista in AQ per tale servizio.

Per i servizi accessori, la base d'asta unitaria dovrà essere autonomamente definita dalla PA in AS, avendo come unico limite il fatto che il valore economico totale dei servizi accessori previsti in AS non potrà superare il 20 % del valore economico totale dell'AS.

Per ogni servizio previsto in AQ e dichiarato nel Capitolato tecnico come "premiabile" in AS, la PA potrà dettagliare nel proprio AS il criterio premiale previsto, utilizzando parte o tutti i punti indicati in AQ per tale servizio, nel rispetto della regola più generale che indica in 20 i punti tecnici massimi utilizzabili in AS. Nella definizione dei criteri premiali del proprio AS, la PA dovrà pertanto provvedere ad utilizzare tali punti a sua disposizione assegnandoli ai servizi ed ai criteri premiali che riterrà strategicamente più rilevanti per la fornitura richiesta.

Il Capitolato tecnico dell'Appalto specifico dovrà contenere almeno i paragrafi indicati nell' Appendice 3.



8 COLLAUDO

In fase di AQ non sono previste verifiche di conformità o collaudi per le apparecchiature offerte: le verifiche saranno esclusivamente di tipo documentale.

Ogni concorrente dovrà fornire la documentazione tecnica a supporto della verifica dei requisiti minimi e premiali da esso indicati.

In fase di AS, ogni singola Amministrazione potrà definire una procedura specifica di verifica dei requisiti minimi e premiali da essa richiesti, di tipo documentale e/o sulla base delle procedure di test descritte in “Appendice 1 - riferimenti tecnici e normativi”.

Inoltre, l'Amministrazione potrà definire le procedure ed il tempo massimo entro il quale tutte le apparecchiature fornite potranno essere sottoposte a collaudo (intese come verifica di non difformità delle apparecchiature rispetto a quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso) da parte dell'Amministrazione, in contraddittorio e con il supporto del Fornitore. Tutti gli oneri e le spese dei collaudi sono a carico del Fornitore.

L'Amministrazione potrà comunque, in alternativa, procedere al collaudo a campione sulle apparecchiature fornite; resta, però, inteso che il collaudo potrà essere effettuato anche sull'ultima parte della fornitura, qualora la consegna venga ripartita.

Sulle modalità di espletamento del collaudo e sui relativi esiti si rinvia a quanto sarà previsto nella documentazione dei singoli AS.



9 STRUMENTI A SUPPORTO DELLE FORNITURE IN AS

9.1 Sistema per la gestione della Customer Satisfaction

Si richiede che il Fornitore di ogni Appalto specifico, effettui la rilevazione della soddisfazione degli utenti e ne rapporti i risultati per l'intera durata del contratto. A tale scopo, è richiesto che il Fornitore renda disponibili gli strumenti operativi per la gestione della Customer Satisfaction, aventi le seguenti macro-funzionalità:

- gestione dei questionari approvati dall'Amministrazione
- raccolta dei dati, in base alla somministrazione dei questionari in differenti modalità (auto-compilazione, intervista telefonica, intervista personale, ecc.);
- controllo di qualità dei dati inseriti;
- gestione del piano di campionamento approvato dall'Amministrazione;
- elaborazione ed interpretazione dei risultati.

I risultati della rilevazione saranno rendicontati con il sistema di reporting di cui al successivo paragrafo.

9.2 Sistema di Reportistica e SLA Management

Il Fornitore di ogni Appalto specifico dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema per l'analisi automatica degli andamenti dei livelli di servizio, allo scopo di:

- verificare la conformità dei servizi rispetto a quanto richiesto/proposto;
- verificare l'effettivo andamento dei servizi e anticipare la gestione degli scostamenti;
- consuntivare i servizi e le attività;
- verificare l'andamento degli Indicatori di qualità
- ottimizzare le attività di monitoraggio dei servizi.

Il tempo massimo tra il verificarsi di un evento e la pubblicazione nel sistema di reporting non potrà superare i 2 giorni lavorativi.

Nell'ambito di tale sistema, dovrà essere reso disponibile all'Amministrazione, la predisposizione e l'utilizzo di uno strumento di sintesi per il monitoraggio dinamico dell'andamento dei servizi, con dati aggiornati ad intervalli di tempo concordati con l'Amministrazione. Tale strumento dovrà fornire indicazioni sintetiche su alcuni aspetti operativi (es. stato degli ordini, stato delle installazioni, ticket inevasi, ecc..) che l'Amministrazione dovrà concordare ad inizio fornitura.

Il sistema dovrà raccogliere i dati elementari e calcolare gli Indicatori di qualità della fornitura e, sulla base di essi, predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della stessa. Nel caso in cui parte dei dati elementari siano gestiti da sistemi dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre ed assicurare tutto quanto necessario per il caricamento dei dati, nel formato e con la periodicità stabilita congiuntamente all'Amministrazione, e la successiva elaborazione e pubblicazione secondo le stesse modalità applicate ai dati elementari direttamente gestiti.

Il sistema dovrà anche misurare e rendicontare anche eventuali Indicatori di qualità proposti dal Fornitore (IQA).

Di seguito si riporta qualche esempio delle funzionalità attese:

- ✓ gestire l'escalation;



- ✓ rilevare e rappresentare, per ciascun componente della fornitura, i tempi di risoluzione ed eventuali scostamenti;
- ✓ supportare il framework dei processi operativi per:
 - la gestione delle richieste di assistenza;
 - la gestione delle richieste di cambiamento;
 - la gestione proattiva dei malfunzionamenti;
 - la gestione reattiva dei malfunzionamenti;
 - la gestione della configurazione;
 - la gestione degli eventi e delle procedure di escalation.

Dovranno, inoltre, essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun servizio/attività, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio (RDBMS) contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di esportare i report in formati dati e grafici di comune utilizzo e visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio, per un successivo ed eventuale trattamento (modifica, manipolazione, esportazione, ecc).

Di seguito si riporta qualche esempio delle funzionalità attese dal sistema:

- aggregazione dei dati, anche provenienti basi dati diverse, su più livelli di dettaglio;
- definizione e salvataggio di template di report, per un successivo riutilizzo e visualizzazione con dati aggiornati;
- possibilità da parte dell'utente di creare interrogazioni ad-hoc;
- possibilità di creare grafici di vario tipo a partire dai dati visualizzati e recuperati tramite le interrogazioni. I grafici prodotti dovranno poter essere visualizzati contestualmente ai dati cui facciano riferimento.

I dati e i grafici visualizzati dovranno poter essere salvati mantenendo i dati aggiornati al momento del salvataggio oltre a poter essere comunque riaggiornati con i nuovi dati presenti nei diversi sistemi.

Inoltre, è richiesta la fornitura di strumenti idonei, cui verrà dato accesso all'Amministrazione, per effettuare interrogazioni e query delle basi dati sopra definite.



10 QUALITA'

10.1 Assicurazione Qualità

Le forniture dei servizi che scaturiranno dagli Appalti Specifici dovranno avvenire in regime di qualità, secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2008, nel settore EA 33.

I requisiti inerenti la qualità saranno definiti dalle Amministrazioni in fase di AS, attraverso gli specifici documenti di gara.

10.1.1 Qualità del Progetto Di Fornitura

Il Fornitore, entro il numero di giorni solari, decorrenti dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione dell'AS, definiti dall'Amministrazione nella Richiesta di offerta, dovrà predisporre e fornire alla stessa il Piano di Qualità del progetto di fornitura.

Tale Piano di Qualità sarà valutato dalla Amministrazione e dovrà essere esplicitamente approvato o emendato e gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà accettare, in corso di validità dell'AQ, le eventuali verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte), effettuate dall'organismo di ispezione designato dalla Amministrazione e svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato.

10.1.2 Piano di Qualità del Progetto di Fornitura

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Amministrazione contraente.

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere espressamente approvato dall'Amministrazione appaltante, secondo le modalità da essa definite in AS.



11 REQUISITI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

I requisiti su qualità e livelli di servizio saranno espressi dalle Amministrazioni in fase di AS, attraverso gli specifici documenti di gara.

11.1 Indicatori della Qualità dei Beni e dei Servizi

In sede di AS le PA dovranno definire gli indicatori di qualità per la fornitura dei servizi da essi richiesti, in coerenza con il documento “Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione” di DigitPA (già CNIPA).

Tutti gli Indicatori di qualità dovranno essere indicati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all’approvazione dell’Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto, per l’intera durata dei servizi, a rendicontare gli Indicatori di qualità richiesti dall’Amministrazione.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità potrà essere definita dall’Amministrazione:

- una frequenza di rilevazione cosiddetta “contrattuale” ovvero la misurazione sull’arco temporale definito “periodo di riferimento”;
- una frequenza di rilevazione cosiddetta “di andamento” ovvero la misurazione sull’arco temporale definito periodo di andamento.

Il periodo di riferimento contrattuale è superiore al periodo di andamento: quest’ultimo serve ad evidenziare in anticipo rispetto ad eventuali ripercussioni contrattuali, le criticità in fase di esercizio, con l’obiettivo di permettere azioni di recupero.

Al termine di ogni mese solare (periodo di andamento), se richiesto, dovrà essere effettuata la misurazione sul mese appena concluso; potrà essere richiesta, ad esempio, l’elaborazione dei dati di trend ovvero l’applicazione degli algoritmi di misurazione degli Indicatori di qualità in maniera progressiva, tenendo conto dei dati relativi a tutti i mesi contenuti nel periodo di riferimento (es. nel caso in cui il periodo di riferimento sia un trimestre solare, nella rendicontazione consegnata nel mese di marzo saranno riportati i risultati dell’elaborazione dei dati relativi al mese di febbraio e l’elaborazione progressiva dei mesi di gennaio e febbraio).

Nell’allegato 1, senza la pretesa di essere esaustivi, sono riportati a mero titolo di esempio, i possibili indicatori di qualità riferiti ai servizi del presente AQ, che le Amministrazioni potranno utilizzare nel proprio AS, personalizzandoli secondo necessità.

11.1.1 Revisione degli Indicatori di qualità

Durante l’intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell’Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall’adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L’Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati e tracciati nel Piano della Qualità generale.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all’approvazione dell’Amministrazione.



11.1.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione stessa, gli Strumenti di gestione e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare, entro la data di fine del periodo transitorio.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso gli Strumenti di gestione ed i report periodici.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che, se richiesto, ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso gli Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore, sempre se richiesto, si impegna a fornire all'Amministrazione la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.



12 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

Appendice 1 - Schede indicatori di qualità

Appendice 2 - Riferimenti tecnici e normativi HW

Appendice 3 - Indice di massima del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico

Appendice 4 - Diritti sull'utilizzo e restrizioni delle licenze Microsoft



12.1 Appendice 1 - Schede indicatori di qualità

L'Appendice 1 - Schede indicatori di qualità presente documento definisce un insieme minimo degli Indicatori di qualità delle forniture che scaturiranno dagli Appalti specifici e delle relative modalità di verifica e controllo, che potranno essere utilizzati dalle Amministrazioni richiedenti gli Appalti specifici.

Gli Indicatori di qualità delle forniture potranno essere aggiornati allo scopo di recepire le migliorie proposte in sede di offerta. Tutti gli Indicatori di qualità dovranno essere indicati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare gli Indicatori di qualità (IQ) e gli eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), accettati dall'Amministrazione.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità viene definita:

- una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento";
- una frequenza di rilevazione cosiddetta "di andamento" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito periodo di andamento.

Il periodo di riferimento contrattuale è superiore al periodo di andamento ed è di volta in volta riportato nelle schede degli Indicatori di qualità e riepilogato nella tabella che segue (tabella riepilogativa). Il mancato rispetto dei valori di soglia rilevati sul periodo di riferimento potrà comportare l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

Al termine di ogni mese solare potrà essere effettuata la misurazione sul mese appena concluso; potrà essere richiesta, inoltre, l'elaborazione di dati di trend ovvero l'applicazione degli algoritmi di misurazione degli Indicatori di qualità in maniera progressiva, tenendo conto dei dati relativi a tutti i mesi contenuti nel periodo di riferimento (es. nel caso in cui il periodo di riferimento sia un trimestre solare, nella rendicontazione consegnata nel mese di marzo saranno riportati i risultati dell'elaborazione dei dati relativi al mese di febbraio e l'elaborazione progressiva dei mesi di gennaio e febbraio). Tale periodo di andamento, poiché uguale per tutti gli Indicatori di qualità, non è riportato nelle schede degli Indicatori stessi.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento/andamento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di qualità;
- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio che verrà contrattualizzato, tenendo conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti; infatti, la rilevazione e misurazione degli Indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli eventuali interventi effettuati in Reperibilità, se richiesti dall'Amministrazione;
- per mese, trimestre, semestre, si indica il mese, il trimestre, il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- nell'ambito del presente documento per Strumenti di gestione si intende il complesso:
 - degli eventuali sistemi resi disponibili dall'Amministrazione
 - degli eventuali sistemi resi disponibili nell'ambito della fornitura.

A valle dell'aggiudicazione, l'Amministrazione potrà estendere per la prima rilevazione degli indicatori a periodicità semestrale la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i semestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un semestre solare. Tale meccanismo potrà essere



esteso anche agli Indicatori a periodicità trimestrale, al fine di far coincidere la fine dell'ultimo trimestre del primo anno contrattuale al termine dell'anno solare.

12.1.1 Revisione degli Indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati e tracciati nel Piano della Qualità generale.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

12.1.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali il Fornitore dovrà predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti di gestione necessari e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare, entro la data di fine del periodo transitorio.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso gli Strumenti di gestione ed i report periodici.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.



12.2 INDICATORI DI QUALITÀ

12.2.1 Tabella riepilogativa degli Indicatori di qualità

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di qualità proposti e le possibili azioni contrattuali che potranno essere previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia. Inoltre, per ciascun Indicatore è indicato, a mero titolo di esempio, un periodo di riferimento, ai fini dell'applicazione di tali azioni contrattuali.

Indicatori di qualità	Azione contrattuale			Periodo di riferimento
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione	
IQ01 - Slittamento delle scadenze*		x		Semestre
IQ02 - Personale della fornitura inadeguato	x			Semestre
IQ03 - Grado di soddisfazione dell'utenza	x			Anno
IQ04 - Rilievi sulla fornitura*		x		Semestre
IQ05 - Turn over del personale		x		Semestre
IQ06 - Chiamate perse		x		Trimestre
IQ07 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		x		Trimestre
IQ08 - Chiamate gestite tramite operatore		x	x	Trimestre
IQ09 - Chiamate risolte al primo contatto		x	x	Trimestre
IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche		x		Trimestre
IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche		x		Trimestre
IQ12 - Tempestività della presa in carico dei ticket		x		Trimestre
IQ13 - Ticket sospesi		x	x	Trimestre
IQ14 - Ripristino dell'operatività		x	x	Trimestre
IQ15 - Completamento degli interventi IMAC		x	x	Trimestre
IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati		x		Trimestre
IQ17 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL in rete		x		Trimestre



Indicatori di qualità	Azione contrattuale			Periodo di riferimento
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione	
IQ18 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL non in rete		x		Semestre
IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti		x		Trimestre/ Semestre
IQ20 - Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione		x		Trimestre

** Indicatore valido dalla data di stipula*



12.2.2 Indicatori di qualità della fornitura

12.2.2.1 IQ01 - Slittamento delle scadenze

L'indicatore di qualità misura il rispetto di una scadenza definita da:

- Contratto e allegati (es. Capitolato tecnico)
- documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione (ad es. dal piano di subentro, dal piano di lavoro approvato, dal piano di dispiegamento delle apparecchiature, piano di progetto, piano di affiancamento ecc.)
- scheda intervento inviata dall'Amministrazione
- ecc.

Si riporta un breve elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di scadenze da rispettare:

- la data di fine del collaudo;
- la data di fine installazione delle apparecchiature;
- la pianificazione concordata per interventi di tipo massivo sulle pdl;
- i tempi di ritiro delle apparecchiature da smaltire;
- i tempi di consegna dei deliverable della fornitura;

la pianificazione concordata per le attività a carattere realizzativo (es. implementazione, evoluzione, ripristino degli Strumenti resi disponibili nell'ambito della fornitura e/o dall'Amministrazione nonché di eventuali ulteriori strumenti/soluzioni/migliorie offerte;

in genere, qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel seguito del presente documento.

Il rispetto della pianificazione di dettaglio delle attività sulle PdL concordata con l'Amministrazione sarà misurata attraverso l'IQ16 -Completamento degli interventi IMAC pianificati.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita o dal piano di lavoro approvato o dal contratto o da una scheda di intervento.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Documenti di pianificazione, E-mail, Scheda Intervento, Ordini, Lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Semestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_prev</i>)Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_eff</i>)Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (<i>Nscadenze</i>)		
Regole campionamento	di	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento	
Formula	$IQ01 = \sum_1^{Nscadenze} ritardo_i$ <p>dove:</p> $Ritardo_i = \begin{cases} / & 0 & (se \ data_eff_i \leq \ data_prev_i) \\ \backslash & data_eff_i - data_prev & (se \ data_eff_i > \ data_prev_i) \end{cases}$		
Regole arrotondamento	di	Nessuna	
Valore di soglia	IQ01 ≤ N giorni (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto, nel caso di superamento del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.2 IQ02 - Personale della fornitura inadeguato

Con questo Indicatore di qualità si misurano le richieste di sostituzione di risorse effettuate dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	di Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole campionamento	di Tutte le risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ02 = Nrisorse_inadeg$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 2$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, a partire dalla fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.3 IQ03 - Grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo*.

I questionari saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione, come specificato nel Capitolato tecnico.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione degli utenti
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none">• 1 corrisponde a “non soddisfatto”;• 4 corrisponde a “appena soddisfatto”;• 7 corrisponde a “soddisfatto”;• 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari, Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero risposte positive (risposte con valore ≥ 7) ($N_{risposte_pos}$)• Numero di domande del questionario ($N_{domande}$)• Numero totale di questionari compilati ($N_{questionari}$)		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio della fornitura da intervistare, da concordare con l'Amministrazione secondo quanto specificato nel Capitolato tecnico.		
Formula	$IQ3 = \sum_1^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_i}}{N_{domande_i}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	$IQ3 \geq N\%$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo nel caso di mancato rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.4 IQ04 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Inoltre, saranno conteggiati i rilievi afferenti la documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia		
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura.				
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo		
Periodo riferimento	di	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi</i>).				
Regole campionamento	di	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento.			
Formula	IQ04 = <i>Nrilievi</i>				
Regole arrotondamento	di	Nessuna			
Valore di soglia	IQ04 <= N (Valore soglia definito dall'Amministrazione)				
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.				
Eccezioni	Nessuna				



12.2.2.5 IQ05 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative a risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione (es.: Responsabile della fornitura, Responsabile dei servizi e della sicurezza, Responsabile della Qualità, Referenti aggiuntivi proposti, ecc.). Inoltre, rientra nel conteggio l'eventuale sostituzione delle risorse impegnate nei servizi continuativi a consumo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	• Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Tutte le risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Formula	$IQ05 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ05 \leq N$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia;eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u><ul style="list-style-type: none">a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto;b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.		



12.2.2.6 IQ06 - Chiamate perse

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	Chiamate instradate dell'Amministrazione al Fornitore		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate dell'Amministrazione Sistema di gestione delle telefonate del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale delle chiamate ricevute dal Fornitore.		
Regole di campionamento	<ul style="list-style-type: none">Vanno considerate tutte chiamate pervenute al Fornitore nel periodo di riferimento.Si definisce chiamata non ricevuta quella telefonata che:<ul style="list-style-type: none">i. non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;ii. a cui segue il segnale di occupato;iii. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;iv. è messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).		
Formule	$IQ06 = \frac{(N_chiamate_instr - N_chiamate_ric)}{N_chiamate_instr} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ06 <= 4,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.7 IQ07 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche

L'indicatore è volto a rilevare la capacità degli operatori di fornire risposte tempestive alle chiamate telefoniche durante l'orario di servizio. Il tempo di risposta è misurato dall'arrivo della chiamata fino alla risposta dell'operatore oppure fino all'indirizzamento della chiamata alla casella vocale.

Ai fini della rilevazione dell'indicatore, la durata dell'eventuale messaggistica iniziale e l'eventuale instradamento attraverso operatori sintetici devono essere conteggiati nel tempo di risposta.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data, ora, minuti e secondi della chiamata ricevuta dall'IVR del Fornitore [Data_chiamata]Data, ora, minuti e secondi della risposta dell'operatore o dell'indirizzamento della chiamata verso la casella vocale [Data_risposta]Numero totale di chiamate ricevute dall'IVR del Fornitore nel periodo di riferimento [Ntot_chiam]Numero totale di chiamate ricevute dall'IVR del Fornitore e abbandonate entro 60" nel periodo di riferimento (Nchiam_abband)Numero totale di chiamate gestite dal Fornitore attraverso l'operatore oppure indirizzate alla casella vocale (Nchiam_gestite)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate gestite nel periodo di riferimento, ad eccezione delle chiamate abbandonate entro 60".		
Formule	$IQ07 = \frac{Nchiam_gestite(Tempo_risposta \leq 20")}{Nchiam_gestite} \times 100$ <p>dove:</p> $Tempo_risposta = Data_risposta - Data_chiamata$ $Nchiam_gestite = Ntot_chiam - Nchiam_abband$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ07 = 90,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.8 IQ08 - Chiamate gestite tramite operatore

L'Indicatore misura l'efficienza del servizio di Contact Center attraverso la misurazione delle chiamate gestite attraverso l'operatore rispetto alle chiamate indirizzate alla casella vocale durante l'orario di servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	Chiamate gestite tramite operatore		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate del Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero chiamate gestite attraverso l'operatore [<i>N_chiamate_operatore</i>]Numero totale di chiamate gestite dal Contact Center nel periodo di riferimento al netto delle chiamate abbandonate entro 60" [<i>Ntotale_chiamate_gestite</i>]		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate gestite nel periodo di riferimento e quali di queste sono state gestite attraverso l'operatore, al netto delle chiamate abbandonate entro 60".		
Formule	$IQ08 = \frac{N_chiamate_operatore}{Ntotale_chiamate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$IQ08 \geq N\%$ (minima) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con: <ul style="list-style-type: none">l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.9 IQ09 - Chiamate risolte al primo contatto

Per chiamate risolte al primo contatto si intende:

- la chiamata risolta nel corso della stessa telefonata senza che avvenga il trasferimento ad altro operatore
- la chiamata risolta nel corso della stessa telefonata senza che avvenga il trasferimento ad altro livello competente nella risoluzione.

Pertanto, rientrano nella misurazione dell'indicatore di qualità anche le chiamate effettuate da parte del Fornitore verso l'utente a seguito di segnalazioni gestite attraverso la casella vocale e/o pervenute attraverso gli altri canali, purché siano valide le condizioni suindicate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	La percentuale di richieste risolte al primo contatto, misurando separatamente le chiamate di tipo informativo e le chiamate legate ad attività di help desk remoto.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di chiamate di tipo informativo (<i>Chiam_inf</i>)• Numero di chiamate di tipo informativo risolte al primo contatto (<i>Chiam_inf_ris</i>)• Numero di chiamate di tipo help desk remoto risolvibili al primo contatto (<i>Chiam_HDR</i>)• Numero di chiamate di tipo help desk remoto risolte al primo contatto (<i>Chiam_HDR_ris</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute al primo livello nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ09(A) = \frac{Chiam_inf_ris}{Chiam_inf} \times 100$ $IQ09(B) = \frac{Chiam_HDR_ris}{Chiam_HDR} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ09 (A) \geq N% (minima) (Valore soglia definito dall'Amministrazione) IQ09 (B) \geq N% (minima) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		



Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con:</p> <ul style="list-style-type: none">○ l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima
Eccezioni	Nessuna



12.2.2.10 IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche

L'Indicatore è volto a misurare il tempo di assegnazione della richiesta dell'utente pervenuta telefonicamente. Ai fini della rilevazione dell'indicatore devono essere considerate le chiamate gestite attraverso l'operatore nonché le chiamate gestite attraverso la casella vocale.

Per "assegnazione della richiesta" si intende l'assegnazione del ticket al gruppo competente per la risoluzione, Fornitore stesso e/o gruppi di lavoro terzi. Pertanto non sono conteggiate le richieste risolte al primo contatto oggetto di misurazione attraverso l'IQ09 Chiamate risolte al primo contatto. Per le chiamate gestite attraverso l'operatore, il tempo di assegnazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la telefonata e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione, attraverso gli Strumenti di gestione. Per le chiamate gestite attraverso la casella vocale, il tempo di assegnazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è stata effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione, attraverso gli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di chiamate assegnate entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta telefonica per le chiamate gestite attraverso l'operatore (<i>Data_arrivo</i>) Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente per le chiamate gestite attraverso la casella vocale (<i>Data_arrivo</i>) Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>) Numero di richieste pervenute telefonicamente non risolte al primo contatto (<i>N_richieste</i>) 		
Regole campionamento	di Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente nel periodo di riferimento non risolte al I contatto		
Formule	$IQ10 = \frac{N_richieste(T_assegn \leq 30 \text{ min})}{N_richieste} \times 100$ <p>dove: $T_assegn = Data_assegnaz - Data_arrivo$</p>		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ10= N% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.11 IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche

L'Indicatore di qualità è volto a misurare il tempo di assegnazione delle richieste pervenute via fax, e-mail, web oppure effettuate dalla DCSI attraverso gli Strumenti di gestione. Per assegnazione della richiesta si deve intendere:

- invio all'utente dell'e-mail di presa in carico della segnalazione attraverso le funzionalità degli Strumenti di gestione;
- assegnazione del ticket al gruppo di competenza.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di segnalazioni non pervenute telefonicamente assegnate entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata la presa in carico della richiesta non pervenuta telefonicamente (<i>Data_arrivo</i>)• Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>)• Numero di richieste di intervento non pervenute telefonicamente (<i>N_richieste</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute non telefonicamente nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ11 = \frac{N_richieste (T_assegn \leq 60minuti)}{N_richieste} \times 100$ <p>dove: <i>T_assegn</i> = <i>Data_assegnaz</i> – <i>Data_arrivo</i></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ11= N% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.12 IQ12 - Tempestività della presa in carico dei ticket

Per presa in carico si intende il cambiamento di stato del ticket effettuato attraverso gli Strumenti di gestione. La misurazione decorre dall'assegnazione del ticket effettuata dal Contact Center al servizio/gruppo di lavoro competente per la risoluzione.

Si richiede che il cambiamento di stato sia effettuato da personale impegnato nel servizio/gruppo di lavoro cui è stato assegnato il ticket. Pertanto, la misurazione è effettuata sul totale delle segnalazioni di cui ai precedenti IQ10 e IQ11.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	da Percentuale di ticket presi in carico entro i tempi stabiliti.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) dell’assegnazione del ticket (<i>Data_assegnaz</i>)Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico del ticket (<i>Data_presaincarico</i>)Numero di ticket assegnati (<i>N_ticket</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i ticket assegnati a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ12(A) = \frac{N_ticket(T_presaincarico \leq 10 \text{ min})}{N_ticket} \times 100$ $IQ12(B) = \frac{N_ticket(T_presaincarico \leq 20 \text{ min})}{N_ticket} \times 100$ <p>dove:</p> $T_presaincarico = Data_presaincarico - Data_assegnaz$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ	Valore	
	IQ12 (A)	>= N% (Valore soglia definito dall’Amministrazione)	
	IQ12 (B)	= N% (Valore soglia definito dall’Amministrazione)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l’applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.13 IQ13 - Ticket sospesi

Questo indicatore è applicabile ai ticket oggetto di misurazione dei precedenti IQ10 e IQ11.

Dal conteggio delle sospensioni sono escluse quelle effettuate dai fornitori terzi nonché le eventuali sospensioni effettuate dal Fornitore in vece del fornitore terzo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di sospensioni effettuate sui ticket		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento di	Trimestrale	Frequenza misurazione di	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di sospensioni effettuate nel corso del periodo di riferimento (<i>Num_sospensioni</i>)• Numero di ticket assegnati nel corso del periodo di riferimento (<i>Num_ticket_assegnati</i>)		
Regole campionamento di	Tutte le sospensioni dei ticket effettuate dal Fornitore nel periodo di riferimento, ad eccezione delle sospensioni effettuate dai fornitori terzi nonché le eventuali sospensioni effettuate dal Fornitore in vece del fornitore terzo		
Formula	$IQ13 = \frac{Num_sospensioni}{Num_ticket_assegnati} \times 100$		
Regole arrotondamento di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	Minima		
	≤ N% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia può essere sanzionato con: <ul style="list-style-type: none">○ l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento del valore di soglia minima		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.14 IQ14 - Ripristino dell'operatività

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nel ripristino della funzionalità della PdL a fronte delle segnalazioni di malfunzionamento.

Si precisa che i tempi di ripristino saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket fino alla chiusura tecnica dello stesso, comprensivi dei tempi necessari per l'approvvigionamento delle parti hw.

Per i malfunzionamenti in cui i tempi di riparazione dell'apparecchiatura siano sensibilmente lunghi, potrà essere effettuata la sostituzione dell'apparecchiature con un "muletto". In tal caso l'intervento potrà considerarsi concluso all'esito positivo del collaudo utente relativamente a tale muletto, in base ai dati indicati dal Rapporto di fine intervento controfirmato dall'utente stesso.

Si precisa che, solo nel caso in cui l'utente non si renda disponibile in coerenza con i tempi massimi per l'IQ14, tenendo conto della severità attribuita al ticket stesso, il Fornitore potrà procedere alla sospensione del ticket.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket di manutenzione hw e sw completati con esito positivo nei tempi previsti, dipendenti dalla severità attribuita ai ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket (<i>Data_assegnaz</i>) Data e Ora (hh/mm/ss) di chiusura tecnica del ticket (<i>Data_risol_tkt</i>) Numero di ticket assegnati (<i>N_ticket</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i ticket di manutenzione hw e sw assegnati nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ14(A) = \frac{N_ticket_sevl (T_intervento \leq Nore)}{N_ticket_sevl} \times 100$ <p>dove: $T_intervento = (Data_risol_tkt - Data_assegnaz)$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ	Minima	
	IQ14(A)	$\geq N\%$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima 		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.15 IQ15 - Completamento degli interventi IMAC

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC non oggetto di pianificazione a partire dall'assegnazione del ticket fino alla chiusura tecnica dello stesso. Si precisa che, solo nel caso in cui l'utente non si renda disponibile in coerenza con i tempi massimi per l'IQ15, tenendo conto della severità attribuita al ticket stesso, il Fornitore potrà procedere alla sospensione del ticket.

In casi sporadici e/o a fronte di change di particolare rilevanza (es. diffusione su tutte le postazioni di lavoro di nuovo sw, traslochi di sede, ecc..) potranno essere concordati con l'Amministrazione modalità e tempi di esecuzione coerenti con quanto indicato per gli interventi di IMAC pianificati e misurati con l'IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel completamento degli interventi IMAC		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati elementari	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione di una richiesta (<i>Data_assegnaz</i>)Data e Ora (hh/mm/ss) di completamento dell'intervento (<i>Data_intervento</i>)Numero totale di ticket assegnati (<i>N_ticket</i>)		
Regole campionamento	di	Vanno considerati tutti i ticket di IMAC non oggetto di pianificazione assegnati nel periodo di riferimento	
Formula	$IQ15(A) = \frac{N_ticket_sev1 (T_intervento \leq Nore)}{N_ticket_sev1} x 100$ $T_interv = Data_intervento - Data_assegnaz$		
Regole arrotondamento	di	Il risultato della misura va arrotondato come indicato nel paragrafo Arrotondamenti.	
Valore di soglia	IQ	Minima	
	IQ1(A)	>= N% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con: <ul style="list-style-type: none">l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.16 IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati

Il livello di servizio misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC oggetto di pianificazione.

Ai fini della rilevazione dell'Indicatore di qualità, si devono confrontare la data prevista e la data effettiva di conclusione dell'intervento, così come registrate negli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel completamento degli interventi IMAC pianificati		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati elementari	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) prevista per la conclusione dell'intervento (<i>Data_fine_prev</i>)Data e Ora (hh/mm/ss) effettiva di completamento dell'intervento (<i>Data_fine_eff</i>)Numero totale di richieste relative al periodo di riferimento (<i>Nrichieste</i>)		
Regole campionamento	di	Vanno considerate tutte le richieste che prevedano interventi IMAC oggetto di pianificazione conclusi nel periodo di riferimento	
Formula	$IQ16 = \sum_1^{Nrichieste} ritardo_i$ <p>dove:</p> $Ritardo_i =$ <ul style="list-style-type: none">0 se $Data_fine_prev \geq Data_fine_eff$$Data_fine_eff - Data_fine_prev$ se $Data_fine_eff > Data_fine_prev$		
Regole arrotondamento	di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.	
Valore di soglia	IQ16≤N ore (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.17 IQ17 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL in rete

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di installazione delle patch del sw e di sicurezza nonché degli aggiornamenti del software antivirus sulle postazioni di lavoro attestate in rete.

Il tempo è dato dalla differenza tra la data di pubblicazione della patch/aggiornamento sul sito del produttore e la data di conclusione della diffusione su tutte le PdL attestate in rete, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di concordare la data di termine delle attività attraverso una pianificazione diversa e soggetta alla metrica IQ16.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rapporto, per ciascun aggiornamento disponibile, tra il numero di postazioni di lavoro attestate in rete aggiornate con esito positivo entro il tempo prefissato ed il numero totale di postazioni di lavoro attestate in rete		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sito dei produttori Strumenti di gestione
Periodo riferimento di	Trimestre	Frequenza misurazione di	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e ora (hh/mm/ss) di disponibilità di un aggiornamento del sw sul sito del produttore (<i>Tda</i>)Data e ora (hh/mm/ss) di conclusione dell’operazione di aggiornamento con esito positivo di una postazione di lavoro attestata in rete(<i>Tca</i>)Numero totale di postazioni di lavoro attestate in rete aggiornate con esito positivo (<i>N_pdl_agg</i>)Numero totale di postazioni di lavoro attestate in rete da aggiornare al momento della pubblicazione dell’aggiornamento (<i>N_pdl_da_agg</i>)		
Regole campionamento di	Tutti gli aggiornamenti delle patch del sw e di sicurezza nonché del software antivirus resi disponibili dal produttore nel periodo di riferimento, in funzione delle caratteristiche delle PdL da aggiornare		
Formula	$IQ17 = \frac{N_pdl_agg(T_agg \leq valore_limite)}{N_pdl_da_agg} \times 100$ <p>Dove</p> $T_agg = Tca - Tda$		
Regole arrotondamento di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ17 = N% (con valore_limite = 20 giorni) (Valore soglia definito dall’Amministrazione)		
Azione contrattuale	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l’applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.18 IQ18 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL non in rete

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di installazione delle patch del sw e di sicurezza nonché degli aggiornamenti del software antivirus sulle postazioni di lavoro non attestate in rete.

Il tempo è dato dalla differenza tra la data di pubblicazione della patch/aggiornamento sul sito del produttore e la data di conclusione della diffusione su tutte le PdL non attestate in rete da parte del Fornitore, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di concordare la data di termine delle attività attraverso una pianificazione diversa e soggetta alla metrica IQ16.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rapporto, per ciascun aggiornamento disponibile, tra il numero di postazioni di lavoro non attestate in rete aggiornate con esito positivo entro il tempo prefissato ed il numero totale di postazioni di lavoro non attestate in rete		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sito dei produttori Strumenti di gestione
Periodo riferimento di	Semestre	Frequenza misurazione di	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e ora (hh/mm/ss) di disponibilità di un aggiornamento del sw sul sito del produttore (<i>Tda</i>)Data e ora (hh/mm/ss) di conclusione dell'operazione di aggiornamento con esito positivo di una postazione di lavoro non attestata in rete (<i>Tca</i>)Numero totale di postazioni di lavoro non attestate in rete aggiornate con esito positivo (<i>N_pdl_agg</i>)Numero totale di postazioni di lavoro non attestate in rete da aggiornare al momento della pubblicazione dell'aggiornamento (<i>N_pdl_da_agg</i>)		
Regole campionamento di	Tutti gli aggiornamenti delle patch del sw e di sicurezza nonché del software antivirus resi disponibili dal produttore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ18 = \frac{N_pdl_agg(T_agg \leq valore_limite)}{N_pdl_da_agg} \times 100$ <p>Dove</p> $T_agg = Tca - Tda$		
Regole arrotondamento di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ18 = N% (con valore_limite = 120 giorni) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azione contrattuale	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.19 IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti

La difettosità viene misurata contando il numero dei guasti di tipo hw, cioè un funzionamento non conforme alle specifiche tecniche che blocca la normale attività dell'apparecchiatura, durante la durata del contratto.

Eventuali contestazioni delle informazioni che saranno utilizzate quale base per la misurazione del raggiungimento dei valori di soglia dovranno essere effettuate entro 15 giorni solari dalla consegna delle informazioni di dettaglio.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità hw dei dispositivi forniti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di guasti hw delle apparecchiature fornite (<i>NumGuasti</i>)Numero totale delle apparecchiature fornite calcolate all’inizio del periodo di riferimento (<i>Ndisp_iniz</i>)Numero totale delle apparecchiature fornite calcolate alla fine del periodo di riferimento (<i>Ndisp_fin</i>)		
Regole campionamento	di	Tutti i guasti hw delle apparecchiature fornite rilevati nel periodo di riferimento	
Formula	$IQ19 = \frac{NumGuasti}{(Ndisp_iniz + Ndisp_fin) / 2} \times 100$		
Regole arrotondamento	di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti	
Valore di soglia	IQ19 <= N % (Valore soglia definito dall’Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l’applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.2.2.20 IQ20 - Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione

Per tutte le attività che comportino variazione alla configurazione hardware e software nonché ai dati logistici delle apparecchiature gestite, è richiesto al Fornitore l'aggiornamento delle basi dati degli Strumenti di gestione (es. Asset&Inventory) relativa alle apparecchiature stesse. Laddove tale aggiornamento non possa essere eseguito automaticamente, sarà cura del Fornitore provvedere all'aggiornamento manuale delle basi dati.

Il controllo sull'effettivo aggiornamento della configurazione potrà essere effettuato, da parte dell'Amministrazione, anche attraverso verifiche a campione o attività di auditing.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza di aggiornamento della base dati di configurazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	di Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di ticket che hanno originato un aggiornamento inventariale (<i>Nticket_agg</i>)Numero di ticket totali che richiedono aggiornamento inventariale (<i>Nticket_totali</i>)		
Regole campionamento	di	Vanno considerati tutti i ticket che richiedono un aggiornamento inventariale aperti nel periodo di riferimento	
Formula	IQ20 =(Nticket_agg / Nticket_totali)*100		
Regole arrotondamento	di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti	
Valore di soglia	IQ20 ≥ N% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		



12.3 Appendice 2 - Riferimenti tecnici e normativi HW

L'Appendice 2 - Riferimenti tecnici e normativi HW" definisce un insieme di riferimenti tecnici e normativi relativi alle modalità di verifica e controllo delle Apparecchiature richieste in Accordo Quadro.

12.3.1 Specifiche di gestione remota delle apparecchiature

Ogni PC desktop e Notebook (di seguito: Client) deve essere predisposta nei suoi componenti base (CPU, chipset, scheda di rete, ecc.) per consentire funzioni di gestione remota del sistema, indipendentemente dallo stato del sistema operativo, come descritto in dettaglio di seguito.

Dovrà essere possibile il controllo remoto della stessa indipendentemente dallo stato del sistema operativo e in particolare nella situazione di apparecchiatura spenta.

12.3.1.1 Controllo della configurazione hardware del Client

La funzionalità dovrà permettere, con l'apparecchiatura campione spenta, l'accesso da console remota alle seguenti informazioni hardware sull'apparecchiatura campione stessa:

- informazioni generali di sistema (produttore, modello, ecc.);
- processore;
- scheda madre;
- memoria RAM;
- hard disk.

12.3.1.2 Controllo dello stato di accensione del Client

La funzionalità dovrà permettere, le seguenti operazioni:

- con l'apparecchiatura campione spenta, eseguire da console remota il comando di accensione e verificare che l'apparecchiatura campione esegua l'avvio e il caricamento del sistema operativo;
- con l'apparecchiatura campione accesa e il sistema operativo caricato, da console remota eseguire il comando di spegnimento e verificare che l'apparecchiatura campione esegua la chiusura del sistema operativo e l'arresto del sistema.

12.3.1.3 Controllo della configurazione BIOS del Client

La funzionalità dovrà permettere, le seguenti operazioni:

- con l'apparecchiatura campione spenta, eseguire da console remota il comando di accensione con l'opzione "BIOS setup" e verificare che la schermata BIOS appaia sia sull'apparecchiatura campione che sulla console remota;
- verificare che, agendo da console remota, si possa navigare nei menu BIOS dell'apparecchiatura campione e che le opzioni siano modificabili e salvabili.



12.3.2 Requisiti Di Compatibilità Ambientale

12.3.2.1 Controllo della potenza sonora in modalità hard disk attivo

Il rispetto dei requisiti relativi alla potenza sonora in modalità hard disk attivo ovvero accesso ad un disco rigido ed in modalità “idle” dovrà essere comprovato attraverso una relazione, predisposta da un laboratorio di prova indipendente accreditato in base alla norma ISO 17025, in cui si attesti che i livelli delle emissioni acustiche sono stati misurati in conformità della norma ISO 7779:2010 e dichiarati in conformità alla norma ISO 9296. I valori ottenuti dalla misurazione delle emissioni acustiche sia nella modalità “idle” che in modalità hard disk attivo ovvero accesso ad un disco rigido devono essere dichiarati in detta relazione in conformità a quanto disposto nel paragrafo 3.2.5 della norma ISO 9296. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche [es. Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2009) o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente].

12.3.2.2 Controllo della potenza sonora in modalità disco ottico attivo

Il rispetto dei requisiti relativi alla potenza sonora in modalità lettore ottico attivo dovrà essere comprovato attraverso una relazione, predisposta da un laboratorio di prova indipendente accreditato in base alla norma ISO 17025, in cui si attesti che i livelli delle emissioni acustiche sono stati misurati in conformità della norma ISO 7779:2010 e dichiarati in conformità alla norma ISO 9296. I valori ottenuti dalla misurazione delle emissioni acustiche in modalità lettore ottico attivo devono essere dichiarati in detta relazione in conformità a quanto disposto nel paragrafo 3.2.5 della norma ISO 9296. Si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche [es., Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2009) o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente].

12.3.2.3 Controllo del requisito relativo al consumo energetico per computer desktop

Il rispetto del requisito relativo al consumo energetico dovrà essere comprovato con la presentazione di opportuna documentazione attestante i risultati dei test previsti nelle linee guida linee guida Energy Star 5.0 [ENERGY STAR® Program Requirements for Computers - Appendix A- Computer Test Method] o equivalente per la misura del “Typical Energy Consumption” dell’apparecchiatura offerta. E’ altresì possibile presentare una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto che attestino il possesso del requisito, secondo le modalità di cui all’art. 68, comma 10 D. Lgs. 163/2006.

12.3.2.4 Controllo del requisito relativo alla marcatura delle parti in plastica

Il rispetto del requisito relativo alla marcatura delle parti in plastica si presume conforme se il prodotto offerto è in possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche [es. Der Blaue Engel (RAL UZ 78, ed. 2009) o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente]. E’ altresì possibile presentare una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto che attestino il possesso del requisito, secondo le modalità di cui all’art. 68, comma 10 D. Lgs. 163/2006.

12.3.2.5 Controllo del requisito relativo alla riciclabilità

Il rispetto del requisito relativo alla riciclabilità dovrà essere comprovato con la presentazione di una relazione sul disassemblaggio che attesti il possesso del requisito, attraverso una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto secondo le modalità di cui all’art. 68, comma 10 D. Lgs. 163/2006; si presume conformità al requisito il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche [es. EU Eco-label (Decisione 2005/341/CE s.m.i.), Nordic Swan 6.0 Personal Computers o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente].

12.3.2.6 Controllo emissioni TVOC, Ozono e Polveri

Il rispetto di tale requisito dovrà essere comprovato, in sede di verifica di conformità delle apparecchiature, dalla presentazione di un test di prova redatto secondo quanto previsto dall’Appendix



2, (RAL UZ 122, ed. 2009) o equivalente. Si presume conformità al requisito il possesso di una ecoetichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche (es. Der Blaue Engel (RAL UZ 122, ed. 2009), Eco Mark Product Category No.122, ver.2.6). Qualora l'apparecchiatura offerta sia classificata dal Fornitore come appartenente ad una delle tipologie individuate nell'etichetta Eco Mark Product Category n. 122, ver. 2.6 (ovvero, inkjet, wire dot e thermo sensitive) il requisito si considererà assolto.

12.3.3 Misurazione delle prestazioni e della durata delle batterie del PC portatile

Il test per la misurazione delle prestazioni dell'apparecchiatura e della durata della batteria dovrà essere effettuata utilizzando il benchmark BAPCO MobileMark 2007 con il Sistema operativo MS Windows 7 Professional.

Le modalità da seguire dovranno essere comunque conformi a quelle definite dalla BAPCO nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

La risoluzione del video dovrà essere impostata ad un valore non inferiore a quanto richiesto come requisito minimo per l'apparecchiatura. Per quanto attiene alla scelta delle impostazioni di power saving, il Fornitore potrà decidere di configurare il PC nella modalità che riterrà ottimale per l'effettuazione del test, a patto che tali regolazioni siano ottenute utilizzando le normali funzionalità del Sistema Operativo e, quindi, che le stesse siano replicabili da parte della Consip e/o delle Amministrazioni. Il test dovrà però essere effettuato disabilitando le opzioni di spegnimento (anche temporaneo) del video. In ogni caso, dovranno essere seguite le istruzioni di regolazione che verranno attestate dal Fornitore in sede di offerta con dichiarazione dove dovrà essere indicato come ottenere, con le normali funzionalità del Sistema Operativo, la regolazione della luminosità a 60 Nit, come richiesto dalla BAPCO.

- 1) Modalità da seguire: Caricare il benchmark sul PC da testare, e seguire le istruzioni di attivazione:
 - Chiudere tutti gli altri programmi;
 - Impostare le azioni di risparmio energia prescelte dal Fornitore, ed indicate come replicabili con l'utilizzo delle normali funzionalità del S.O. Windows, in sede di dichiarazione sostitutiva di atto notorio. In particolare, per quanto riguarda la luminosità dello schermo, impostarla al valore indicato dalla BAPCO (60 Nit);
 - Disabilitare le azioni di ibernazione e di attesa (standby) e di spegnimento, anche temporaneo, del video;
- 2) Seguire le istruzioni di BAPCO MobileMark 2007:
 - Registrare come nome progetto: "Gara CONSIP DTO - test MobileMark 2007: nome marca e modello proposto";
 - Attivare la funzione "Office productivity test";
- 3) Verifica sullo stato dell'alimentazione:
 - Controllare che la carica indicata per la batteria sia al 100%;
- 4) Eseguire il test:
 - Scollegare l'alimentazione, come richiesto da BAPCO MobileMark 2007: il test partirà automaticamente;
 - Stampare il riepilogo del test evidenziato a video da BAPCO MobileMark 2007: i valori rilevati sono quelli indicanti le prestazioni e la durata delle batterie riscontrata nel corso del test di produttività;



- Le modalità da seguire dovranno essere comunque conformi a quelle definite dalla BAPCO nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

12.3.4 Riduzione dei consumi elettrici PC Portatili

Il rispetto del requisito relativo al consumo elettrico dovrà essere comprovato con la presentazione di opportuna documentazione attestante i risultati dei test previsti nelle linee guida Energy Star 5.0 o equivalente per la misura del “Typical Energy Consumption” dell’apparecchiatura offerta. È, altresì, possibile presentare una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto che attestino il possesso del requisito, secondo le modalità di cui all’art. 68, comma 10, del D. Lgs. n. 163/2006.



12.4 Appendice 3 - Indice di massima del Capitolato tecnico dell'Appalto specifico

1. PREMESSA

- 1.1 Definizioni
- 1.2 Il contesto Organizzativo - La struttura organizzativa della Amministrazione
- 1.3 Il contesto tecnologico
- 1.4 Configurazione della rete geografica
- 1.5 Tipologia e classi di utenza
- 1.6 Obiettivi generali

2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Servizi obbligatori

3. SERVIZI DI GESTIONE DELLA PDL, COME DESCRITTI IN AQ

- 3.1 Personalizzazioni richieste
- 3.2 Rendicontazioni e report da produrre
- 3.3 Orario dei servizi
- 3.4 Volumi di utenza da servire

Servizi opzionali

4. SERVIZI DI MANUTENZIONE DELLA PDL, COME DESCRITTI IN AQ (Se Richiesti)

- 4.1 Personalizzazioni richieste
- 4.2 Rendicontazioni e report da produrre
- 4.3 Orario dei servizi
- 4.4 Volumi di utenza da servire

5. SERVIZI DI LOCAZIONE OPERATIVA COMPONENTI HW DELLA PDL (Se Richiesti)

- 5.1 PC Desktop
- 5.2 Notebook
- 5.3 Stampanti personali
- 5.4 Stampanti di workgroup
- 5.5 Scanner personali

6. SERVIZIO DI ... (INSERIRE GLI ULTERIORI SERVIZI OPZIONALI EVENTUALMENTE RICHIESTI)

Servizi accessori

7. SERVIZIO DI ... (INSERIRE I SERVIZI ACCESSORI EVENTUALMENTE RICHIESTI)

8. MODALITÀ, DISTRIBUZIONE TEMPORALE, VOLUMI RICHIESTI DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI DELLA FORNITURA

9. PROJECT MANAGEMENT DELLA FORNITURA



10. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA RELAZIONE

11. REQUISITI DI QUALITÀ

- 11.1 Sistema di qualità
- 11.2 Documentazione
- 11.3 Piano di progetto
- 11.4 Piano della qualità
- 11.5 Indicatori di qualità

12. LIVELLI DI SERVIZIO

- 11.1 Valutazione dei servizi
- 11.2 Strumenti di misurazione SLA

13. MONITORAGGIO

12.5 - Appendice 4

Appendice A

Diritti sull'Utilizzo e Restrizioni

Nel presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

“Consociata” identifica (a) riguardo a Microsoft, la persona giuridica di proprietà di Microsoft, o proprietaria di Microsoft, o che è in proprietà comune con Microsoft; e (b) riguardo alla Consociata Iscritta, la persona giuridica che ha l'autorità legislativa di controllare o supervisionare un'altra Consociata Iscritta identificata nell'iscrizione come facente parte della Società.

"Dati del Cliente" sono tutti i dati, ivi inclusi tutti i file di testo, sonori o di immagini forniti a Microsoft dalla, o per conto della, Consociata Iscritta attraverso l'utilizzo dei Servizi online.

"Licenze per Dispositivo" sono le Licenze che vengono calcolate sulla base del numero di Desktop Qualificati e che permettono ad un singolo dispositivo di eseguire un Prodotto.

"Iscrizione" è il documento che il Partner della Pubblica Amministrazione invia ai sensi del presente contratto per presentare il suo ordine iniziale per la Consociata Iscritta.

"Consociata Iscritta" è la persona giuridica ubicata nello stesso paese del Partner della Pubblica Amministrazione e che stipula con questo un Contratto Pubblico di fornitura di Prodotti. La Consociata Iscritta deve essere conforme ai criteri identificati sul sito Web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>.

"Società" Consociata Iscritta identificata in un'iscrizione come inclusa fra le società Consociate Iscritte.

"Prodotto Enterprise" è il Prodotto che Microsoft definisce specificamente come Prodotto Enterprise di cui un Partner della Pubblica Amministrazione sceglie di ordinare le licenze in base all'iscrizione di una Consociata Iscritta.

"Aggiornamenti" sono le riparazioni dei Prodotti, le modifiche o i miglioramenti o i relativi derivati che Microsoft generalmente rilascia (come i service pack).

“Contratto Pubblico” è l'accordo vincolante fra il Partner della Pubblica Amministrazione e la Consociata Iscritta in base al quale la Consociata Iscritta ordina i Prodotti dal Partner della Pubblica Amministrazione e questo vincola la Consociata Iscritta ai termini del presente contratto.



“Partner della Pubblica Amministrazione” è la persona giuridica selezionata attraverso il processo di Richiesta di Offerta di una Consociata Iscritta e che stipula un Contratto Pubblico. Il Partner della Pubblica Amministrazione può essere un LAR o un non-LAR. I Partner della Pubblica Amministrazione non-LAR devono essere soci del programma Microsoft Partner.

“Dispositivo di Settore” (o dispositivo line-of-business) è un dispositivo che: (1) non sia utilizzabile nella configurazione distribuita come dispositivo di elaborazione personale generico (ad esempio un personal computer), come server multifunzione o come sostituto commercialmente accettabile di uno di tali sistemi; e (2) utilizzi solo un programma software specifico di un settore o di un'attività, ad esempio un programma CAD utilizzato da un architetto o un programma per punti di vendita al dettaglio (“Programma di Settore”). Il dispositivo potrà includere funzionalità e funzioni derivate da software Microsoft o da software di terze parti. Se il dispositivo viene utilizzato per svolgere funzioni desktop, quali posta elettronica, elaborazione di testo, fogli di calcolo, database, browser Internet e di rete, pianificazione o finanza personale, tali funzioni desktop: (1) possono essere utilizzate solo ai fini del supporto della funzionalità del Programma di Settore; e (2) devono essere integrate tecnicamente con il Programma di Settore o utilizzare criteri o architetture tecniche che ne consentano l'applicazione solo in caso di utilizzo con la funzionalità del Programma di Settore;

“Large Account Reseller” o “LAR” è un rivenditore large account approvato da Microsoft autorizzato ad accettare ordini per Partner della Pubblica Amministrazione non-LAR in base al presente contratto e che ha sottoscritto un Accordo di Canale Microsoft.

“Licenza” è, per i Prodotti identificati nella Lista dei Prodotti, incluse le Licenze standard e gli aggiornamenti per i sistemi operativi desktop, il diritto di eseguire la versione del Prodotto ordinata.

“Accordo di Canale Microsoft” è un accordo separato che autorizza un LAR approvato da Microsoft a vendere determinati prodotti.

“Servizio online” è un servizio offerto da Microsoft identificato nella sezione Servizi online della Lista dei Prodotti.

“Prodotto” è un software, un Servizio online e ogni altro servizio Web, ivi incluse le versioni pre-release o beta identificate nella Lista dei Prodotti.

“Lista dei Prodotti” è l'elenco pubblicato da Microsoft di volta in volta su Internet nella pagina Web <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o in una successiva pagina che Microsoft renderà nota, che identifica i Prodotti disponibili o che possono essere resi disponibili in base ad un programma (la cui disponibilità può variare da regione a regione) ed eventuali condizioni specifiche o limitazioni all'acquisizione di licenze per singolo Prodotto o per l'utilizzo di tali Prodotti.

“Diritti sull'Utilizzo del Prodotto” sono, in relazione a qualsiasi programma di licenza, i diritti di utilizzo o i termini di servizio per ogni Prodotto e versione pubblicata per quel programma di licenza sul sito <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> o altro sito successivamente identificato.

“Desktop Qualificati” sono i personal computer desktop, i computer portatili, le workstation o dispositivi simili che vengono utilizzati da una Consociata Iscritta o da qualsiasi Consociata inclusa nella sua Organizzazione oppure che vengono utilizzati a favore di questi soggetti e che hanno i requisiti minimi per eseguire i Prodotti Enterprise. I Desktop Qualificati non comprendono (1) i computer che vengono designati come server e che non sono utilizzati come personal computer, (2) i Dispositivi di Settore oppure (3) i dispositivi che eseguono un sistema operativo integrato (embedded) (ad esempio, Windows Vista for Embedded, Windows XP Embedded).

“Utente Qualificato” è una persona che (1) è l'utente di un Desktop Qualificato o (2) accede a qualsiasi software server ottenuto in licenza all'interno dell'Organizzazione di una Consociata Iscritta. La definizione non include una persona che accede al software server unicamente con una licenza identificata nelle esenzioni per gli Utenti Qualificati della Lista dei Prodotti.



“Richiesta di Offerta” è l'invito ai Partner della Pubblica Amministrazione a inviare un'offerta per fornire uno specifico prodotto o servizio ad una Consociata Iscritta.

“eseguire” o “utilizzare” significa copiare, installare, utilizzare, visualizzare, eseguire o interagire in altro modo.

“Accordo sui Livelli di Servizio (SLA - Service Level Agreement)” è un documento che specifica gli standard che Microsoft accetta di rispettare e mediante il quale viene misurato il livello di un Servizio online.

“Software Assurance” è il diritto annuale di utilizzare un insieme di vantaggi, che possono includere nuove versioni del software e altri vantaggi per i Prodotti, così come indicato nella Lista dei Prodotti.

“Segreto Commerciale” identifica le informazioni non generalmente conosciute o facilmente accessibili dal pubblico, ha un valore economico e sono stati effettuati determinati passi per mantenerne la segretezza.

“Licenze per Utente” sono le Licenze che vengono calcolate sulla base del numero di Utenti Qualificati e che permettono a determinati utenti di eseguire un prodotto da qualsiasi dispositivo.

1. Concessione di licenza – cosa possono eseguire le Consociate Iscritte.

La Consociata Iscritta può utilizzare i Prodotti Enterprise su tutti i Desktop Qualificati (o, se si trattasse di Licenze CAL e di certi servizi, tutti i Desktop Qualificati oppure gli Utenti Qualificati, a seconda dei casi, potranno accedere al software server specificato). Per i Prodotti Aggiuntivi, la Consociata Iscritta può eseguire il numero di copie desiderato, purché presenti i relativi ordini. La Consociata Iscritta può utilizzare l'ultima versione dei Prodotti oppure può scegliere di utilizzare una qualsiasi versione precedente.

In generale, i diritti di utilizzo diventano permanenti allo scadere del periodo di validità dell'Iscrizione e dopo che la Consociata Iscritta ha effettuato tutti i pagamenti. In quell'occasione, la Consociata Iscritta otterrà Licenze perpetue per il numero di desktop, utenti o copie per le quali il Partner della Pubblica Amministrazione ha effettuato ordini per la Consociata Iscritta durante il periodo di validità dell'Iscrizione. Nei casi in cui l'Iscrizione viene sospesa prima della scadenza, le sottosezioni intitolate “Risoluzione per violazione” e “Risoluzione anticipata” stabiliscono i diritti della Consociata Iscritta.

Successivamente all'accettazione da parte di Microsoft dell'Iscrizione del Partner della Pubblica Amministrazione, per il periodo di validità del Contratto Pubblico alla Consociata Iscritta vengono riconosciuti i diritti di seguito indicati. Tali diritti si applicano alle Licenze ottenute in base ad un'Iscrizione e non correlate ad alcun ordine o fornitura dei supporti del software. La possibilità di eseguire la versione attuale o una versione successiva di un Prodotto ottenuto in licenza ai sensi del presente contratto potrebbe essere subordinata ai requisiti minimi di sistema o ad altri fattori, quali l'hardware o altro software.

- a. In generale.** La Consociata Iscritta potrà utilizzare l'ultima versione (o qualsiasi versione precedente) di un Prodotto secondo quanto consentito nei Diritti sull'Utilizzo del Prodotto, a condizione che il Partner della Pubblica Amministrazione presenti tempestivamente gli ordini ed effettui i pagamenti per tutte le Licenze richieste.
- b. Utilizzo da parte delle Consociate.** La Consociata Iscritta potrà concedere in sublicenza il diritto di utilizzare i Prodotti a qualsiasi Consociata contemplata nella sua Iscrizione ma queste Consociate non potranno concedere in sublicenza questi diritti e l'utilizzo di questi deve essere conforme ai termini di licenza contenuti nel presente contratto.
- c. Disposizione specifica per i Prodotti Enterprise.** La Consociata Iscritta potrà utilizzare l'ultima versione (o qualsiasi versione precedente) di ogni Prodotto Enterprise su ciascuno dei suoi Desktop Qualificati nella modalità autorizzata nei Diritti sull'Utilizzo del Prodotto fintantoché la Consociata Iscritta effettua un ordine annuale attraverso il Partner della Pubblica Amministrazione. Inoltre, relativamente alle Licenze CAL, ciascun Desktop



Qualificato (o, per le Licenze CAL che sono Licenze per Utente, ciascun Utente Qualificato) contemplato nell'Iscrizione potrà accedere e utilizzare il software server associato.

d. Quando le Licenze diventano perpetue. Il diritto di eseguire i Prodotti ottenuti in licenza in seguito a un'Iscrizione è temporaneo e dura fino a quando:

- (i) Il Partner della Pubblica Amministrazione ha pagato l'intero prezzo della Licenza di quel Prodotto e l'Iscrizione iniziale applicabile o l'eventuale termine di rinnovo durante il quale la Licenza del Prodotto ordinata è scaduto o è stato rinnovato; oppure
- (ii) La Consociata Iscritta ha diritto in altro modo a Licenze perpetue a seguito della risoluzione anticipata come stabilito nel presente contratto.

Da quel momento, la Consociata Iscritta avrà Licenze perpetue per l'esecuzione dei Prodotti ordinati nell'ultima versione disponibile (o qualsiasi versione precedente) a partire dalla data di scadenza, risoluzione o rinnovo. Il numero delle Licenze perpetue sarà pari a:

- per i Prodotti Enterprise diversi dalle licenze CAL per utente, il numero totale di Desktop Qualificati coperti dall'Iscrizione;
- per le licenze CAL per utente, il numero totale di Utenti Qualificati coperti dall'Iscrizione;
- per ogni Prodotto Aggiuntivo, il numero totale di Licenze ordinate durante il periodo iniziale di Iscrizione o di rinnovo applicabile;
- le Licenze in abbonamento (Servizi online) non sono perpetue in nessuna circostanza.

Se la Consociata Iscritta sceglie di pagare solo gli importi dovuti entro la data di scadenza, questa avrà le Licenze perpetue per il numero totale di Licenze stabilite da Microsoft.

e. Licenze tramite Software Assurance. Le Licenze perpetue ricevute tramite la copertura Software Assurance sostituiscono e prevalgono sulle Licenze sottostanti, ovvero le Licenze per le quali è stata ordinata la copertura Software Assurance. Tutte le Licenze acquistate ai sensi del presente contratto sono soggette alle condizioni del contratto stesso e a quelle degli applicabili Diritti sull'Utilizzo del Prodotto.

f. Conferma della Licenza. Il presente contratto, l'Iscrizione applicabile, l'ordine della Consociata Iscritta al Partner della Pubblica Amministrazione ai sensi del Contratto Pubblico in una forma accettabile per il Partner stesso, la conferma degli ordini della Consociata Iscritta e qualsiasi documentazione che attesti il trasferimento delle Licenze, insieme alla ricevuta di acquisto, costituiscono la prova di tutte le Licenze ordinate dal Partner della Pubblica Amministrazione nell'ambito di un'Iscrizione effettuata per conto della Consociata Iscritta.

g. Servizi online. I Servizi online sono forniti in abbonamento e sono soggetti esclusivamente ai termini stabiliti nei Diritti sull'Utilizzo del Prodotto e nella Lista dei Prodotti.

2. Come capire quali Diritti sull'Utilizzo del Prodotto vengono applicati.

In generale, Microsoft accetta di fissare i Diritti sull'Utilizzo del Prodotto all'inizio del periodo di validità dell'Iscrizione per le versioni attuali e alla data del primo rilascio per le nuove versioni, così che qualsiasi modifica successiva apportata da Microsoft ai Diritti sull'Utilizzo del Prodotto non influisca sui diritti della Consociata Iscritta. In caso di downgrade, viene applicata una disposizione specifica, come descritto di seguito. Microsoft accetta inoltre che, qualora vengano modificati i Diritti sull'Utilizzo del Prodotto da una versione di un Prodotto Enterprise a quella successiva, alla Consociata Iscritta non si applicheranno modifiche peggiorative.

Salvo diversamente specificato nel presente contratto, l'utilizzo di qualsiasi Prodotto concesso in licenza da Microsoft alla Consociata Iscritta è regolato dai Diritti sull'Utilizzo del Prodotto. Microsoft o il Partner della Pubblica Amministrazione forniranno alla Consociata Iscritta una copia dei Diritti sull'Utilizzo del Prodotto applicabili o li renderanno disponibili tramite pubblicazione su Internet in un sito identificato da



Microsoft o in qualsiasi altra modalità Microsoft ritenga ragionevole. Microsoft non trasferisce i diritti di proprietà di alcun prodotto concesso in licenza.

a. Diritti sull'Utilizzo del Prodotto.

(i) **Diritti sull'Utilizzo del Prodotto per le versioni attuali e future dei Prodotti.** I Diritti sull'Utilizzo del Prodotto in essere alla data di entrata in vigore di un'Iscrizione si applicheranno all'utilizzo da parte della Consociata Iscritta della versione di ciascun Prodotto che era la versione attuale in tale data. Per le versioni future, troveranno applicazione i Diritti sull'Utilizzo del Prodotto in vigore al momento in cui tali versioni future verranno rilasciate per la prima volta. In entrambi i casi le modifiche successive apportate da Microsoft ai Diritti sull'Utilizzo del Prodotto per una versione particolare non si applicheranno all'utilizzo di tale versione da parte della Consociata Iscritta.

(ii) **Diritti sull'Utilizzo del Prodotto per le versioni precedenti (downgrade).** Qualora una Consociata Iscritta esegua una versione di un Prodotto precedente alla versione che era attuale alla data di entrata in vigore dell'Iscrizione, si applicheranno i Diritti sull'Utilizzo del Prodotto per la versione ottenuta in licenza e non quelli per la versione eseguita. Tuttavia, qualora la versione precedente includa componenti che non fanno parte della versione ottenuta in licenza, all'utilizzo degli stessi da parte della Consociata Iscritta si applicheranno i Diritti sull'Utilizzo del Prodotto relativi a tali componenti.

b. Nessuna modifica peggiorativa relativamente ai Prodotti Enterprise. Nel caso in cui Microsoft renda disponibile una nuova versione di un Prodotto Enterprise durante il periodo di validità iniziale di un'Iscrizione e tale nuova versione sia soggetta a diritti di utilizzo del prodotto più restrittivi rispetto a quelli applicabili alla versione ricevuta in licenza alla data di entrata in vigore o di rinnovo di un'Iscrizione, la Consociata Iscritta potrà eseguire la nuova versione senza essere soggetta a tali diritti sull'utilizzo del prodotto più restrittivi durante il periodo di validità dell'Iscrizione.

c. Diritti riservati. Tutti i diritti non espressamente concessi sono diritti riservati di Microsoft.

3. Esecuzione di copie di Prodotti e diritti di re-imaging.

La Consociata Iscritta può effettuare il numero di copie di cui ha necessità. Le copie dovranno essere copie integrali eseguite da copie principali ("master") ottenute da una fonte autorizzata. Qualora la Consociata Iscritta utilizzi soggetti terzi per effettuare le copie, sarà responsabile per il loro operato. La Consociata Iscritta può effettuare un numero stabilito di copie gratuite per la formazione, la valutazione e il backup. In alcune circostanze la Consociata Iscritta potrà utilizzare i supporti di memorizzazione ricevuti ai sensi del presente programma per effettuare copie di Prodotti, per i quali sta ottenendo la licenza attraverso altri canali. In generale, ciò è consentito esclusivamente nei casi in cui il Prodotto, la versione, la lingua, il tipo e i componenti copiati siano identici a quelli ottenuti in licenza attraverso l'altro canale.

a. In generale. La Consociata Iscritta potrà effettuare il numero di copie dei Prodotti di cui ha necessità per distribuirle all'interno della sua organizzazione. Le copie dovranno essere vere e integrali (incluse le comunicazioni relative ai copyright e ai marchi) ed effettuate da copie principali ottenute da una fonte approvata da Microsoft. La Consociata Iscritta potrà utilizzare soggetti terzi per effettuare tali copie, ma, in tale ipotesi, accetta di essere responsabile delle azioni di tali soggetti. La Consociata Iscritta accetta di porre in essere ragionevoli sforzi per far sì che i suoi dipendenti, i soggetti che agiscono per conto suo e qualsiasi altro soggetto autorizzato a utilizzare i Prodotti siano a conoscenza del fatto che i Prodotti sono concessi in licenza da Microsoft e soggetti alle condizioni del presente contratto, ivi inclusi i Diritti sull'Utilizzo del Prodotto.

b. Creazione di copie per formazione, valutazione e backup. La Consociata Iscritta potrà (1) utilizzare fino a 20 copie gratuite di un Prodotto in un'aula dedicata all'interno dei propri locali, (2) utilizzare fino a 10 copie gratuite di un Prodotto per un periodo di valutazione di 60



giorni e (3) utilizzare una copia gratuita di un Prodotto con licenza ai fini di backup o di archivio per ognuna delle sue sedi.

- c. **Diritto di effettuare il re-imaging.** In alcuni casi il re-imaging è consentito utilizzando i supporti di memorizzazione del Prodotto. Qualora i prodotti Microsoft siano stati ricevuti in licenza (1) dal produttore dell'hardware originale ("Original Equipment Manufacturer" o "OEM"), (2) come "Full Packaged Product" o "FPP" attraverso un dettagliante oppure (3) ai sensi di un altro programma Microsoft, i supporti di memorizzazione forniti in base al presente contratto potranno essere impiegati per creare immagini da utilizzare in sostituzione delle copie fornite tramite tale fonte distinta. Il presente diritto è subordinato a quanto segue:
- (i) La Consociata Iscritta deve avere ottenuto Licenze separate da tale fonte distinta per ogni Prodotto di cui è stato effettuato il re-imaging.
 - (ii) Il Prodotto, la lingua, la versione e i componenti delle copie eseguite dovranno essere identici al Prodotto, alla lingua, alla versione e a tutti i componenti delle copie che esse sostituiscono e il numero di copie o istanze autorizzate del Prodotto di cui è stato effettuato il re-imaging, resterà uguale.
 - (iii) Fatta eccezione per le copie di un sistema operativo e le copie di Prodotti ottenuti in licenza in base a un altro programma Microsoft, il tipo di Prodotto (ad esempio la Licenza di aggiornamento o la Licenza completa) dovrà essere uguale al tipo di Prodotto ottenuto da tale fonte diversa.
 - (iv) I requisiti per il re-imaging specifici del Prodotto stabiliti nella Lista dei Prodotti.
 - (v) Il re-imaging eseguito in virtù del presente sottoparagrafo rimane soggetto alle condizioni e ai diritti di utilizzo forniti con la Licenza ottenuta dalla fonte distinta. Il presente sottoparagrafo non crea o estende alcuna garanzia o obbligazione di supporto.

4. **Trasferimento e cessione di Licenze.**

Il trasferimento delle licenze non è consentito, fatta eccezione per i casi indicati in questa sezione.

- a. **Come trasferire le Licenze a Consociate o ad altre terze parti.** La Consociata Iscritta potrà trasferire Licenze perpetue, interamente pagate a una Consociata o un terzo che non sia una consociata in occasione di (1) una privatizzazione di una Consociata o di una divisione operativa della Consociata, (2) una riorganizzazione o (3) una fusione. Per far ciò, prima del trasferimento la Consociata Iscritta dovrà completare e inviare a Microsoft una comunicazione di trasferimento mediante un modulo che può essere scaricato all'indirizzo <http://microsoft.com/licensing/contracts>.

Nessun trasferimento di Licenza sarà valido se la Consociata Iscritta non fornirà al cessionario, e il cessionario non accetterà per iscritto, gli applicabili Diritti sull'Utilizzo del Prodotto, e i presenti Diritti sull'Utilizzo del Prodotto e Restrizioni. Qualsiasi trasferimento non eseguito in conformità al presente Articolo sarà nullo e la Consociata Iscritta dovrà restituire o distruggere le copie concesse in licenza.

- (i) **Limitazioni.** Anche in caso di privatizzazione, riorganizzazione o fusione, sono vietati i seguenti tipi di trasferimento:
- licenze per brevi periodi di tempo (90 giorni o un periodo inferiore);
 - diritti temporanei di utilizzo dei Prodotti;
 - la copertura Software Assurance;
 - licenze perpetue acquisite attraverso Software Assurance di qualsiasi versione di un Prodotto, separatamente dalle sottostanti Licenze perpetue, per le quali era stata ordinata la copertura Software Assurance;



- una Licenza di aggiornamento per un sistema operativo desktop separatamente dalla Licenza per il sistema operativo desktop o dal computer sul quale il Prodotto è stato inizialmente installato;
- licenze complete per i sistemi operativi, a meno che queste non siano trasferite con la vendita del dispositivo su cui sono in esecuzione;
- qualsiasi vantaggio Software Assurance o prodotto dei Servizi online.

(ii) **Vietata la rivendita.** È vietata la rivendita di Licenze ivi compreso il trasferimento da parte di una Consociata Iscritta o di una sua Consociata con lo scopo primario di permettere il trasferimento di tali Licenze a terzi non affiliati.

b. Cessioni interne di Licenze e Software Assurance.

(i) **Per Prodotti diversi dal sistema operativo desktop.** Per Prodotti diversi dal sistema operativo desktop, la Consociata Iscritta potrà cedere le Licenze nell'ambito della propria Organizzazione. Tuttavia, la Consociata Iscritta non potrà cedere Licenze per brevi periodi di tempo (90 giorni o periodi inferiori) oppure cedere la copertura Software Assurance o la copertura relativa ad altri aggiornamenti separatamente dalla Licenza sottostante, salvo quanto diversamente previsto nell'iscrizione. La Consociata Iscritta non potrà cedere le Licenze per il sistema operativo desktop da un computer a un altro.

(ii) **Per i sistemi operativi desktop.** La Consociata Iscritta potrà cedere la copertura Software Assurance per i sistemi operativi desktop dal computer originale a un computer sostitutivo nell'ambito della propria Organizzazione, a condizione che (1) il computer sostitutivo abbia licenza per eseguire l'ultima versione di quel sistema operativo e (2) la Consociata Iscritta rimuova qualsiasi aggiornamento del sistema operativo desktop dal computer originale.

5. Restrizioni sull'utilizzo e Open Source.

a. Restrizioni sull'utilizzo. La Consociata Iscritta no deve:

- (i) separare e utilizzare i componenti di un Prodotto su due o più computer, effettuare l'aggiornamento o il downgrade dei componenti in momenti diversi o trasferire separatamente i componenti, salvo quanto previsto nei Diritti sull'Utilizzo del Prodotto;
- (ii) eseguire il reverse engineering, decompilare, o smontare un Prodotto o un Aggiornamento, fatto salvo quanto diversamente stabilito dalla legge applicabile;
- (iii) sublicenziare, distribuire, noleggiare, concedere in leasing, prestare oppure ospitare per terze parti qualsiasi Prodotto o Aggiornamento, fatta eccezione per quanto consentito dal presente contratto o in un accordo scritto separato.

b. Restrizioni sulle Licenze Open Source. Alcuni termini di licenza di terze parti richiedono che il codice sia generalmente (1) reso visibile a terze parti, (2) concesso in licenza a terze parti allo scopo di realizzare lavori da questo derivati, o (3) ridistribuibile gratuitamente a terze parti (collettivamente definiti come "Termini di Licenza Open Source"). Nessuna delle parti di questo contratto può utilizzare, incorporare, modificare, distribuire, fornire accesso a, o combinare il codice o la proprietà intellettuale dell'altra parte (collettivamente, "Fornire") in modo da sottoporre il codice dell'altra parte ai Termini di Licenza Open Source. Microsoft non è responsabile per il caricamento, l'utilizzo o la distribuzione del codice della Consociata Iscritta per mezzo dei Servizi online. La Consociata Iscritta può caricare il proprio codice su un Servizio online e permettere a terze parti di accedervi per utilizzarlo o scaricarlo, purché (1) tale utilizzo non sia vietato da un Accordo Integrativo o dai Diritti sull'Utilizzo del Prodotto e (2) eventuali Termini di Licenza Open Source si applichino unicamente alla Consociata Iscritta e al relativo codice caricato e non a qualsiasi codice o Prodotto fornito da Microsoft. Ognuna delle parti garantisce che non fornirà all'altra parte, o darà a terze parti accesso attraverso i Servizi online, al codice regolato dai Termini di Licenza Open Source, fatto salvo nei casi specificati sopra.



6. Garanzie.

a. Garanzia limitata. Microsoft garantisce che:

- (i) le prestazioni dei Servizi online saranno conformi all'Accordo sui Livelli di Servizio applicabile;
- (ii) le prestazioni dei Prodotti diversi dai Servizi online saranno conformi a quanto descritto nella documentazione per l'utente applicabile.

b. Durata della garanzia limitata. La garanzia limitata per:

- (i) i Servizi online ha la durata dell'utilizzo da parte della Consociata Iscritta dei Servizi online, soggetto ai requisiti di preavviso stabiliti nell'Accordo sui Livelli di Servizio applicabile;
- (ii) i Prodotti diversi dai Servizi online ha la durata di un anno a partire dalla data in cui la Consociata Iscritta esegue per la prima volta il Prodotto.

c. Esclusioni della garanzia limitata. Questa garanzia limitata è soggetta alle seguenti limitazioni:

- (i) eventuali garanzie implicite o condizioni per le quali non è stata esclusa la responsabilità in base alla legge hanno la durata di un anno a partire dall'inizio della garanzia limitata;
- (ii) la garanzia limitata non copre problemi causati da incidenti, utilizzo improprio o da un utilizzo non conforme al presente contratto o ai Diritti sull'Utilizzo del Prodotto oppure derivanti da eventi non soggetti a ragionevole controllo di Microsoft;
- (iii) la garanzia limitata non si applica ai componenti di Prodotti che la Consociata Iscritta è autorizzata a ridistribuire;
- (iv) la garanzia limitata non si applica ai prodotti gratuiti, in prova o in versione beta;
- (v) la garanzia limitata non si applica ai problemi causati dalla non conformità con i requisiti minimi di sistema.

d. Rimedi per la violazione della garanzia limitata. Se Microsoft non rispetta una delle garanzie limitate di cui sopra e la Consociata Iscritta lo notifica a Microsoft entro il periodo di garanzia, Microsoft:

- (i) fornirà, per i Servizi online, i rimedi stabiliti nell'Accordo sui Livelli di Servizio per i Servizi online interessati;
- (ii) potrà, a sua discrezione, (1) rimborsare il prezzo pagato o (2) riparare o sostituire il prodotto, per i Prodotti diversi dai Servizi online.

Questi sono i soli rimedi concessi alla Consociata Iscritta in caso di violazione della garanzia limitata, a meno che non siano previsti altri rimedi ai sensi della legge applicabile.

e. ESCLUSIONE DI ALTRE GARANZIE. OLTRE ALLA PRESENTE GARANZIA LIMITATA MICROSOFT NON FORNISCE ALTRE GARANZIE ESPLICITE O IMPLICITE O CONDIZIONI. MICROSOFT NON RICONOSCE ALCUNA INTERPRETAZIONE, CONDIZIONE O GARANZIA IMPLICITA, IVI INCLUSA LA GARANZIA DI COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, QUALITÀ SODDISFACENTE, TITOLARITÀ O NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI TERZI. LE PRESENTI ESCLUSIONI TROVERANNO APPLICAZIONE NELLA MISURA MASSIMA STABILITA DALLA LEGGE APPLICABILE.

7. Difesa nei reclami aventi ad oggetto la violazione dei diritti di terzi.

a. Tutela da parte di Microsoft. Microsoft difenderà la Consociata Iscritta nel caso in cui terzi, che non siano consociate, propongano un reclamo con il quale sostengano che un Prodotto o un Aggiornamento violi il brevetto, il copyright o il marchio oppure faccia un uso intenzionalmente illecito del Segreto Commerciale del soggetto terzo. Microsoft pagherà anche l'importo liquidato in una sentenza definitiva di condanna (o in un accordo transattivo al quale Microsoft abbia prestato il proprio consenso). Nel presente Articolo viene fornito il rimedio esclusivo per la Consociata Iscritta relativo a tali reclami.



b. Limitazioni dell'obbligo di difesa. Gli obblighi di Microsoft non troveranno applicazione qualora il reclamo o la sentenza siano basati su:

- (i) dati del cliente, codice o materiali forniti dalla Consociata Iscritta nell'ambito dell'utilizzo di un Servizio online;
- (ii) utilizzo del Prodotto o dell'Aggiornamento dopo che Microsoft abbia comunicato alla Consociata Iscritta di sospendere detto utilizzo a causa del reclamo avanzato da terzi;
- (iii) combinazione del Prodotto o dell'Aggiornamento con prodotti, dati o processi aziendali che non siano di Microsoft;
- (iv) danni attribuibili al valore dell'utilizzo di prodotti, dati o processi aziendali che non siano di Microsoft;
- (v) modifiche apportate dalla Consociata Iscritta al Prodotto o all'Aggiornamento;
- (vi) ridistribuzione da parte della Consociata Iscritta del Prodotto o dell'Aggiornamento oppure l'utilizzo degli stessi a vantaggio di terzi non consociati, fatta eccezione per quanto espressamente consentito dai Diritti sull'Utilizzo del Prodotto;
- (vii) utilizzo da parte di una Consociata Iscritta di uno o più marchi Microsoft senza il preventivo consenso scritto di Microsoft;
- (viii) qualsiasi reclamo avente ad oggetto l'ottenimento da parte della Consociata Iscritta di Segreti Commerciali (1) tramite mezzi impropri, (2) in circostanze tali da originare l'obbligo di mantenere la segretezza o limitarne l'utilizzo, (3) da un soggetto (diverso da Microsoft o da una sua Consociata) che abbia un obbligo di riservatezza nei confronti del terzo che propone il reclamo.

La Società dovrà rimborsare a Microsoft i costi o i danni che derivino dalle azioni sopra indicate.

c. Diritti e rimedi specifici in caso di violazione.

- (i) **Diritti di Microsoft relativi alla risoluzione di possibili violazioni.** Qualora Microsoft venga a conoscenza di un reclamo avente ad oggetto la violazione di un diritto in merito al Prodotto o all'Aggiornamento, Microsoft potrà procedere in uno dei seguenti modi, a sue sole spese e a sua discrezione:
 - ottenere per la Consociata Iscritta il diritto di continuare a eseguire il Prodotto o l'Aggiornamento, che si supponga violare diritti di terzi;
 - modificare il Prodotto o l'Aggiornamento oppure sostituirlo con un Prodotto o un Aggiornamento avente funzionalità equivalenti in modo che non violi alcun altro diritto, nel qual caso la Consociata Iscritta dovrà sospendere immediatamente l'utilizzo del Prodotto o dell'Aggiornamento interessati dal reclamo dopo essere stata avvisata da Microsoft.
- (ii) **Rimedi specifici della Consociata Iscritta in caso di provvedimento dell'autorità giudiziaria.** Qualora, in seguito a un reclamo per la violazione di un diritto, l'autorità giudiziaria competente dovesse vietare alla Consociata Iscritta l'utilizzo del Prodotto o dell'Aggiornamento, Microsoft potrà, a sua discrezione:
 - ottenere il diritto di continuare ad utilizzarlo;
 - sostituirlo con un Prodotto o un Aggiornamento avente funzionalità equivalenti;
 - modificarlo in modo che non violi alcun diritto di terzi;
 - rimborsare l'importo pagato (o, per i Servizi online, restituire gli importi pagati in anticipo per Servizi non utilizzati) e porre termine alla Licenza per il Prodotto o l'Aggiornamento illecito.

d. Tutela da parte della Consociata Iscritta. La Consociata Iscritta difenderà Microsoft nel caso in cui terzi, che non siano consociate, propongano un reclamo con il quale sostengano che:



(i) dati del Cliente o che software non Microsoft ospita per conto della Consociata Iscritta violano il brevetto, il copyright o il marchio della terza parte oppure fanno un uso intenzionalmente illecito del Segreto Commerciale oppure

(ii) la Consociata Iscritta o l'utente finale di questa violino i termini del presente contratto.

La Consociata Iscritta pagherà anche l'importo liquidato in una sentenza definitiva di condanna (o in un accordo transattivo al quale la Consociata Iscritta abbia prestato il proprio consenso). Nel presente Articolo viene fornito il rimedio esclusivo di Microsoft relativo a tali reclami.

- f. **Obblighi della parte tutelata.** La Consociata Iscritta deve tempestivamente informare Microsoft di un reclamo di cui alla sottosezione "Tutela da parte di Microsoft" e Microsoft deve tempestivamente informare la Consociata Iscritta di eventuali reclami di cui alla sottosezione "Tutela da parte della Consociata Iscritta". La parte che invocasse il proprio diritto di tutela dovrà (1) fornire all'altra parte il controllo esclusivo della difesa o dell'accordo e (2) fornire ogni ragionevole assistenza nella difesa dal reclamo. La parte che fornisce la propria tutela rimborserà all'altra parte le spese correnti in cui questa possa incorrere al fine di fornire la propria assistenza.

8. Limitazioni di responsabilità.

- a. **Limitazione di responsabilità.** Nella misura massima consentita dalla legge applicabile, la responsabilità di ciascuna parte, delle rispettive Consociate e Fornitori derivante dal presente contratto è limitata ai danni fino a (1) per i Prodotti diversi dai Servizi online l'importo che la Consociata Iscritta è tenuta a pagare per il Prodotto che ha dato origine a tale responsabilità, (2) per i Servizi online, l'importo che la Consociata Iscritta è tenuta a pagare per il Servizio online che ha dato origine a tale responsabilità durante i 12 mesi precedenti. In caso di Prodotti forniti gratuitamente o di codice che la Consociata Iscritta è autorizzata a ridistribuire senza pagamento separato a Microsoft, la responsabilità di Microsoft è limitata a U.S. \$ 5.000. La presente limitazione si applica qualunque sia il fondamento giuridico dell'azione risarcitoria: violazione del contratto, colpa (inclusa la negligenza), stretta responsabilità, violazione delle garanzie o qualsiasi altro fondamento giuridico. Tuttavia, le presenti limitazioni monetarie non si applicheranno:
- (i) alle obbligazioni di Microsoft e della Consociata Iscritta previste nell'Articolo "Difesa nei reclami aventi ad oggetto la violazione dei diritti di terzi";
 - (ii) alla responsabilità per danni causati per dolo o colpa di una delle parti o dei dipendenti o dei soggetti che agiscono per loro conto, qualora tale responsabilità e i danni siano accertati e liquidati in una sentenza definitiva di condanna (nelle giurisdizioni che non riconoscono una distinzione legale fra "negligenza grave" e "negligenza", per "negligenza grave" in questa sottosezione si intenderà "sconsideratezza");
 - (iii) alle responsabilità derivanti da eventuali violazioni di una delle parti delle obbligazioni indicate nell'Articolo "Riservatezza", fatta eccezione per la responsabilità di Microsoft derivante da o in relazione con i Dati del Cliente che in ogni caso sarà limitata all'importo pagato dalla Consociata Iscritta per il Servizio online che ha dato origine a tale responsabilità durante i 12 mesi precedenti;
 - (iv) alla responsabilità per morte o danni alla persona causati da negligenza della parte o dei suoi dipendenti o di coloro che agiscono per conto suo oppure per falsa dichiarazione;
 - (v) violazione da una delle parti della proprietà intellettuale dell'altra parte.
- b. **ESCLUSIONE DI ALCUNI DANNI. NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, INDIPENDENTEMENTE DAL FONDAMENTO GIURIDICO DELLA RICHIESTA RISARCITORIA, LE PARTI, LE RISPETTIVE CONSOCIATE O I RISPETTIVI APPALTATORI, NON SARANNO RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI (INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, DANNI CONSEGUENZIALI, SPECIALI O INCIDENTALI, PER LUCRO CESSANTE, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ O PERDITA DI INFORMAZIONI) RELATIVI AL PRESENTE CONTRATTO, ANCHE NEL CASO IN CUI I SOGGETTI DI CUI SOPRA SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI O TALE POSSIBILITÀ FOSSE RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE. TUTTAVIA, TALE ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ NON SI APPLICA NEL CASO DI INADEMPIMENTO AGLI OBBLIGHI DI RISERVATEZZA DI UNA PARTE NEI CONFRONTI**



DELL'ALTRA (FATTA ECCEZIONE PER IL CASO IN CUI TALE VIOLAZIONE RIGUARDI DATI DI CLIENTI) O NEL CASO DI VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE DELL'ALTRA PARTE, O DEI RISPETTIVI OBBLIGHI DI CUI ALLA SEZIONE INTITOLATA "DIFESA NEI RECLAMI AVENTI AD OGGETTO LA VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI TERZI".

- c. **Consociate e Appaltatori.** Né Microsoft né la Consociata Iscritta potranno agire contro le Consociate o gli Appaltatori dell'altra parte in relazione alle esclusioni di responsabilità stabilite in questo contratto. Ogni parte indennizzerà l'altra in caso di violazione di questa regola.

9. Verifiche sulla conformità.

- a. **Diritto di verifica della conformità.** La Consociata Iscritta dovrà conservare appropriate registrazioni relative ai Prodotti utilizzati o distribuiti. Microsoft ha il diritto di verificare a proprie spese il rispetto dei termini di licenza per i Prodotti.
- b. **Processo di verifica e limitazioni.** Microsoft incaricherà un ente di controllo indipendente di effettuare la verifica. La verifica avrà luogo non meno di 30 giorni dalla notifica e si svolgerà durante le normali ore di lavoro e in modo da non interferire in modo irragionevole nelle attività della Consociata Iscritta. Questa dovrà fornire tempestivamente all'ente di controllo indipendente tutte le informazioni necessarie allo svolgimento della verifica, ivi incluso l'accesso ai sistemi su cui sono eseguiti i Prodotti e le prove delle licenze per i Prodotti ospitati, concessi in sub licenza o distribuiti a terze parti. In alternativa, Microsoft può richiedere alla Consociata Iscritta di completare il questionario di auto-verifica relativo ai Prodotti da questa utilizzati in base all'Iscrizione, ma si riserva il diritto di utilizzare un processo di verifica così come descritto sopra.

Se Microsoft esegue la verifica e non trova materiale utilizzato senza licenza (licenze inferiori almeno del 5% per ogni Prodotto), Microsoft non effettuerà un'altra verifica dello stesso tipo per almeno un anno. Microsoft e l'ente di controllo indipendente utilizzeranno le informazioni ottenute durante la verifica solo allo scopo di fare rispettare i propri diritti e determinare se la Consociata Iscritta rispetta i termini di licenza per i Prodotti. Facendo ricorso ai diritti e alle procedure sopra descritte, Microsoft non rinuncia al proprio diritto di esigere il rispetto del contratto o di proteggere la proprietà intellettuale mediante altri mezzi concessi dalla legge.

- c. **Rimedi in caso di non conformità.** Qualora la verifica o l'auto-verifica rivelassero un utilizzo in mancanza di regolare licenza, la Consociata Iscritta dovrà tempestivamente ordinare licenze in numero sufficiente a coprire tale utilizzo. Se viene accertato un utilizzo non autorizzato, la Consociata Iscritta dovrà rimborsare a Microsoft i costi sostenuti per la verifica e acquisire le ulteriori licenze necessarie pagandone il prezzo di vendita al dettaglio entro 30 giorni.

10. Riservatezza.

Microsoft e la Consociata Iscritta concordano di non comunicare a nessuno le condizioni dei presenti Diritti sull'Utilizzo e Restrizioni. Ciascuna parte acconsente che qualora una parte fornisca all'altra parte feedback in merito ai prodotti o ai servizi di quest'ultima, tale feedback non sia riservato e possa essere utilizzato dalla parte che lo riceve.

Nella misura consentita dalla legge applicabile le condizioni dei presenti Diritti sull'Utilizzo e Restrizioni sono riservati. Nessuna delle parti comunicherà tali condizioni, o il contenuto di eventuali discussioni che hanno portato alla loro definizione, a terzi che non siano le Consociate o i soggetti che agiscono per conto loro, oppure a rivenditori designati o futuri che: (1) abbiano esigenza di conoscere tali informazioni per dare supporto nel corso dell'esecuzione del presente contratto e (2) siano stati resi edotti del fatto che tali informazioni debbano essere gestite con estrema riservatezza.

Ciascuna parte acconsente che, qualora una parte fornisca all'altra parte suggerimenti per modifiche o miglioramenti in merito ai prodotti o ai servizi di quest'ultima, tale feedback possa essere utilizzato dalla



parte che lo riceve per qualsiasi scopo senza alcun obbligo, salvo quello di non comunicare la fonte o il feedback senza il consenso della parte che lo ha fornito.

11. Varie.

- a. Validità delle disposizioni contrattuali.** Qualora l'autorità giudiziaria competente ritenesse illegale, invalida o non applicabile una disposizione dei presenti Diritti sull'Utilizzo del Prodotto e Restrizioni, le rimanenti disposizioni continueranno ad avere pieno vigore ed effetto e il documento verrà emendato per dare effetto, per quanto possibile, alle disposizioni eliminate.
- b. Deroghe.** Una deroga di qualsiasi violazione di qualsiasi disposizione del Contratto Pubblico, dei Diritti sull'Utilizzo del Prodotto non comporta una deroga a qualsiasi altra violazione. Qualsiasi deroga dovrà essere stabilita per iscritto e firmata da un rappresentante autorizzato della parte che concede la deroga.
- c. Prodotti gratuiti.** I prodotti forniti gratuitamente alla Consociata Iscritta dovranno essere utilizzati esclusivamente dalla Consociata Iscritta e non vengono forniti per l'utilizzo o il vantaggio personale di un singolo dipendente della Pubblica Amministrazione.
- d. Nessun trasferimento di proprietà.** Microsoft non trasferisce alcun diritto di proprietà inerente a qualsiasi Prodotto.
- e. Cessione.** Una delle parti può cedere questo contratto esclusivamente ad una Consociata. La cessione non solleva la parte cedente dagli obblighi derivanti dal contratto ceduto, ivi inclusi eventuali costi o limitazioni sull'utilizzo risultanti dalla cessione. Se una delle parti cede questo contratto, dovrà notificarlo per iscritto all'altra parte. Microsoft può appaltare la fornitura dei Servizi online ad un'altra impresa ma sarà responsabile dell'attuazione da parte di questa dei termini del presente contratto.
- f. Terzi beneficiari.** Microsoft è un terzo beneficiario di questo contratto e può chiederne il rispetto dei termini. Microsoft e la Consociata Iscritta concordano che ognuna delle parti può esigere il rispetto dei termini di questo contratto da parte dell'altra.