

## **ALLEGATO 4 CAPITOLATO TECNICO**



## INDICE

1.	PREMESSA .....	3
2.	IL CONTESTO .....	3
2.1	Contesto organizzativo .....	3
2.2	Contesto tecnologico .....	3
2.3	Il Laboratorio di certificazione.....	4
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	5
3.1	Oggetto.....	5
3.2	Durata .....	5
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	5
4.1	Premessa .....	5
4.2	Obiettivo dei servizi .....	6
4.2.1	Call Center .....	6
4.2.2	Manutenzione delle apparecchiature .....	7
4.3	Strumenti a supporto dell'operatività .....	9
5.	DIMENSIONAMENTO .....	9
6.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....	9
6.1	Premessa .....	9
6.2	Modalità di esecuzione e remunerazione dei servizi .....	10
6.2.1	Modalità di remunerazione dei servizi .....	10
6.2.2	Luogo di lavoro .....	10
6.2.3	Consuntivazione .....	10
6.2.4	Referenti.....	10
6.2.5	Affiancamento di fine fornitura .....	11
6.3	Prodotti della fornitura .....	11
6.3.1	Deliverable della fornitura .....	11
6.3.2	Modalità di consegna .....	12
6.3.3	Vincoli temporali sulle consegne .....	12
6.3.4	Strumenti di documentazione .....	13
7.	DIREZIONE DEI LAVORI .....	13
7.1	Governance del contratto.....	13
7.2	Monitoraggio delle attività contrattuali .....	13
7.3	Modalità di approvazione dei prodotti.....	13
7.4	Rilievi .....	14
8.	INDICATORI DI QUALITA' .....	14
8.1	Indicatori di qualità del servizio di manutenzione .....	14
8.1.1	IQ01 - Manutenzione personal computer.....	14
8.1.2	IQ02 - Manutenzione stampanti .....	15
8.2	Indicatori di qualità del servizio di Call Center .....	16
8.2.1	IQ03 - Tempestività di risposta alle telefonate.....	16
8.2.2	IQ04 - Chiamate perse.....	17
8.3	Indicatori di qualità generali .....	17
8.3.1	IQ05 - Rispetto delle scadenze .....	17
8.3.2	IQ06 - Rilievi sulla fornitura .....	18
8.4	Revisione degli Indicatori di qualità .....	19
8.5	Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità .....	19
8.6	Periodo transitorio .....	19



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire i requisiti minimi della fornitura di servizi di manutenzione hardware e di call center per le postazioni di lavoro (nel seguito anche PMF o PdL) del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS).

Il Capitolato si completa delle seguenti Appendici:

- Appendice 1: Contesto tecnologico di riferimento
- Appendice 2: Attuale dotazione delle singole sedi

## 2. IL CONTESTO

### 2.1 Contesto organizzativo

I servizi oggetto dell'appalto saranno erogati per le postazioni di lavoro, intese quali insieme delle componenti hardware (personal computer e stampanti), costituenti il parco macchine di proprietà del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato.

Le apparecchiature oggetto dei servizi sono ubicate presso:

- le sedi centrali, site nel territorio del Comune di Roma;
- le sedi periferiche, site presso i capoluoghi di provincia.

Per i dettagli circa la dotazione di ciascuna sede si faccia riferimento all'Appendice 2.

### 2.2 Contesto tecnologico

Di seguito viene riportato il riepilogo (produttore e nome commerciale) delle apparecchiature oggetto dei servizi della fornitura.

#### **Personal Computer**

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: SCENIC W600 i865G (ohne FDD, pwr, w/o FD), SCENIC W620 i915G  
Monitor LCD TFT da 15"

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: P15-1

*o in alternativa*

Monitor LCD TFT da 17"

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: P17-2

*o in alternativa*

Monitor LCD TFT da 19"

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: P19-1A, P19-1S, C19-1A

Produttore: HP

Nome commerciale: HP DC7700, HP DC7800

Monitor LCD TFT da 17" Hanns-G



*o in alternativa*

Monitor LCD TFT da 19" Hanns-G

#### **Stampanti**

Stampanti base Brother b/n A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-5150D

Stampanti di rete b/n A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-6050

Stampanti di rete b/n A3/A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-3260N

Stampanti di rete a colori A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-4200CN

Stampanti base Samsung

Produttore: Samsung

Modello: ML3561DN

*o in alternativa*

Modello: ML4050N

Per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 1.

### **2.3 Il Laboratorio di certificazione**

Il Laboratorio Postazione Multifunzione (Laboratorio PMF) si occupa dell'evoluzione della piattaforma client per il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato del Ministero Economia e Finanze (MEF-RGS).

L'architettura è disegnata intorno al concetto di "Postazione Multifunzione" (PMF), ovvero la piattaforma client fornita dall'Amministrazione del MEF ai propri dipendenti per svolgere le proprie mansioni lavorative.

Nel Laboratorio vengono definite le evoluzioni della PMF attraverso tipologie di test che permettono di "certificare" la nuova architettura o l'innalzamento di versione di uno dei suoi componenti, utilizzando le stesse tipologie di PMF utilizzate dagli utenti finali, al fine di replicare ed evidenziare tutte le eventuali incompatibilità nell'adottare una specifica modifica o nuova tecnologia prima di arrivare in ambiente di produzione.

Sull'architettura certificata si svolge quindi il processo di "Certificazione Applicativa", che consiste nel verificare che tutte le applicazioni fruibili dagli utenti (attualmente circa un



centinaio) possano funzionare nel pieno della stabilità e della compatibilità, non solo tra applicazione ed architettura definita ma anche tra le applicazioni stesse.

Il Laboratorio Postazione Multifunzione (Laboratorio PMF) si occupa anche della predisposizione dei cloni. Il clone è un'immagine del disco fisico generata a partire da un'installazione "master" del sistema operativo, contenente cioè:

- i driver certificati dal Laboratorio e gli strati software di base (ad esempio, le componenti per l'utilizzo delle Smart Card);
- le applicazioni di uso comune (ad esempio Microsoft Office);
- i prerequisiti per le applicazioni del MEF e per l'utilizzo di Internet (ad esempio, Adobe Reader o Flash, Oracle Java Runtime Environment o Jinitiator).

Il clone è, inoltre, personalizzato per quanto riguarda i requisiti di sicurezza e usabilità, integrandosi con le policy di dominio Active Directory che ne governano gli ulteriori comportamenti.

Nel caso si renda necessario l'aggiornamento del parco macchine in uso, il Laboratorio sottopone la postazione ad un processo di certificazione architetturale e applicativa per verificare la compatibilità dei driver di sistema ed assicurarsi che le periferiche attualmente in uso negli uffici (stampanti, scanner, ecc.), nonché il software applicativo, siano pienamente compatibili con la soluzione equivalente. In caso di esito positivo della certificazione, il Laboratorio genera un clone, contenente le impostazioni standard del sistema operativo e le applicazioni certificate, con il quale si effettuerà la prima installazione delle postazioni oppure il ripristino a fronte di una richiesta d'intervento.

### **3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività volti a garantire la corretta funzionalità delle postazioni di lavoro RGS, ossia:

- Manutenzione delle apparecchiature, comprensiva di servizio di Call center per la ricezione e gestione delle segnalazioni,

di cui al presente Capitolato tecnico e relative Appendici.

Inoltre, nell'ambito dei servizi, è richiesta la disponibilità per l'intera durata contrattuale degli Strumenti a supporto dell'operatività di cui al successivo paragrafo 4.3.

#### **3.2 Durata**

La durata massima prevista è di 18 mesi decorrenti dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto. Si precisa che Consip, sulla base delle strategie definite dall'Amministrazione, si riserva di affidare a terzi, in tutto o in parte, i servizi oggetto dell'appalto, secondo quanto meglio specificato nel contratto.

### **4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

#### **4.1 Premessa**

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, assumendo come



normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

Si precisa che tutte le attrezzature, l'hardware e i software necessari per eseguire le attività previste nella presente fornitura saranno a carico del Fornitore, come peraltro eventuali mezzi di trasporto, pezzi di ricambio e strumentazione.

#### **4.2 Obiettivo dei servizi**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo pari all'intera durata contrattuale ovvero per l'intera durata dei servizi indicata da Consip, ponendo in essere ogni attività necessaria per l'eliminazione dei malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni difformità in relazione alle specifiche indicate nella documentazione tecnica e manualistica d'uso delle apparecchiature.

Entro i 5 giorni solari successivi alla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà proporre a Consip, presso il Laboratorio Multifunzione, una singola tipologia di componenti delle apparecchiature, equivalenti o superiori, in tre esemplari identici e, limitatamente ai monitor, tre esemplari identici di apparati, anch'essi equivalenti o superiori, che potranno essere utilizzati, per l'intera durata dei servizi, nel caso di sostituzione di parti/apparati non più riparabili.

Il Laboratorio procederà alla certificazione di tali componenti e apparati. In caso di esito negativo, il Fornitore dovrà procedere entro il termine del terzo giorno lavorativo successivo alla richiesta di Consip, ad effettuare ulteriori consegne fino all'esito positivo del processo di certificazione.

Tali componenti e i monitor dovranno essere nuovi, salvo diverso accordo con Consip/Amministrazione, e, laddove applicabile, dovranno essere corredati dalla relativa documentazione tecnica e d'uso, dei relativi software di configurazione, ecc...

Inoltre, con le stesse modalità e tempistiche suindicate, dovranno essere consegnati al Laboratorio due esemplari dello stesso modello di personal computer, da fornire agli utenti in sostituzione temporanea per l'intera durata dei servizi, aventi caratteristiche equivalenti o superiori al personal computer HP DC7800. Tali personal computer dovranno essere corredati dalla relativa documentazione tecnica e d'uso, dei relativi software di configurazione, ecc....

Il Laboratorio procederà alla certificazione anche dei personal computer; in caso di esito negativo il Fornitore dovrà procedere ad ulteriori consegne, secondo le modalità suesposte.

##### **4.2.1 Call Center**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un apposito Call Center, ubicato presso le proprie sedi ed accessibile attraverso un Numero Verde dedicato che sarà comunicato all'atto della stipula del contratto, che funzioni da centro di ricezione e gestione delle segnalazioni di malfunzionamento.

Gli interventi saranno richiesti dall'Amministrazione mediante il proprio Call Desk (nel seguito anche SPOC) che reindirizzerà la richiesta al Call Center comunicando il numero identificativo della chiamata e le altre informazioni utili per eseguire l'intervento. Il Call Center restituirà allo SPOC un numero identificativo dell'intervento a cui verrà associato l'orario di apertura della chiamata.



Il servizio di Call Center dovrà essere assicurato per l'intera durata contrattuale ovvero per l'intera durata dei servizi indicata da Consip.

L'orario giornaliero di servizio per il Call Center è 8.00 - 20.00, esclusi il sabato, la domenica e i festivi. Si precisa che per festivi devono intendersi solo le festività a carattere nazionale.

Le chiamate effettuate oltre le 20.00 dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica e si intenderanno come ricevute alle ore 8.00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore è altresì obbligato a comunicare allo SPOC dell'Amministrazione, entro la fine del giorno lavorativo successivo dal termine di ciascun intervento, l'avvenuta chiusura dello stesso, pena la formalizzazione di un rilievo per ciascun intervento.

#### **4.2.2 Manutenzione delle apparecchiature**

Il Fornitore dovrà eliminare i malfunzionamenti hw e ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura, comprendendo l'eventuale re-installazione del sw a partire dal clone certificato dal Laboratorio, attraverso l'intervento di proprio personale tecnico presso l'Amministrazione, entro i termini indicati al successivo paragrafo 8 "Indicatori di Qualità" che decorrono dall'apertura della segnalazione al Call Center.

Nel caso in cui sia necessario il ripristino del software sarà cura del Fornitore effettuare, salvo diversi accordi con la Consip/Amministrazione, il salvataggio preventivo dei dati utente dall'hard disk dove sono immagazzinati per evitarne la perdita nel caso di problemi durante la procedura di re-installazione.

Qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso e l'Amministrazione disponga di apparati identici da rendere disponibili all'utente (muletti o apparati in sostituzione definitiva), il Fornitore dovrà procedere, salvo diversi accordi con la Consip/Amministrazione, allo spostamento dello stesso dal personal computer malfunzionante a quello fornito in sostituzione e provvedere entro il termine massimo di 30 giorni solari a riconsegnare all'utente e/o all'amministrazione l'apparecchiatura riparata. Infatti, il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione. Al momento della riconsegna dell'apparecchiatura riparata il Fornitore dovrà procedere allo spostamento del disco fisso originario dal personal computer fornito in sostituzione a quello riparato oltre ovviamente a verificarne il buon funzionamento complessivo.

Nel caso invece l'Amministrazione disponga di apparati non identici da rendere disponibili all'utente sarà cura del Fornitore, se possibile e salvo diversi accordi con la Consip/Amministrazione, effettuare il salvataggio dei dati utente dall'hard disk dove sono immagazzinati ed il relativo restore sull'hard disk del personal computer in sostituzione temporanea e provvedere entro il termine massimo di 30 giorni solari a riconsegnare all'utente e/o all'amministrazione l'apparecchiatura riparata. Al momento della riconsegna dell'apparecchiatura riparata il Fornitore dovrà effettuare il salvataggio dei dati utente dall'hard disk dove sono immagazzinati ed il relativo restore sull'hard disk del personal computer riparato oltre ovviamente a verificarne il buon funzionamento complessivo.

Nel caso in cui l'Amministrazione non disponga di muletti da fornire in sostituzione agli utenti, il Fornitore dovrà fornire un personal computer in sostituzione temporanea e provvedere entro il termine massimo di 30 giorni solari a riconsegnare all'utente



l'apparecchiatura riparata. Infatti, il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione. Salvo diversi accordi con la Consip/Amministrazione sarà cura del Fornitore, se possibile, effettuare il salvataggio dei dati utente dall'hard disk dove sono immagazzinati ed il relativo restore sull'hard disk del personal computer in sostituzione temporanea. Al momento della riconsegna dell'apparecchiatura riparata il Fornitore dovrà effettuare il salvataggio dei dati utente dall'hard disk dove sono immagazzinati ed il relativo restore sull'hard disk del personal computer riparato oltre ovviamente a verificarne il buon funzionamento complessivo.

Nel caso di sostituzione il Fornitore dovrà utilizzare apparati identici a quelli certificati dal Laboratorio.

Nel caso in cui la riparazione dei monitor non possa essere effettuata il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura di un monitor in sostituzione definitiva. Anche in tal caso, l'apparecchiatura che sarà fornita in sostituzione dovrà necessariamente essere identica all'apparecchiatura certificata dal Laboratorio. L'apparecchiatura fornita in sostituzione definitiva diverrà di proprietà dell'Amministrazione che la censirà tra i propri asset. Il Fornitore acquisirà la proprietà dell'apparato non più riparabile e provvederà al suo ritiro.

L'orario giornaliero di riferimento per il computo del tempo di risoluzione dei malfunzionamenti è 8.00 - 20.00, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi. Si precisa che per giorni festivi devono intendersi solo le festività a carattere nazionale.

Al termine di ciascun intervento, dovrà essere redatta un'apposita nota (Scheda intervento), sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale saranno registrati:

- tipologia di apparecchiatura;
- il numero identificativo dell'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento;
- il numero identificativo della segnalazione prodotto dallo SPOC;
- il numero identificativo dell'intervento prodotto dal Call Center;
- l'orario di apertura della segnalazione;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento).

L'intervento si intende concluso solo con la sottoscrizione da parte di un incaricato dell'Amministrazione di tale Scheda intervento.

A titolo meramente indicativo e non esaustivo, in Appendice 1, sono riportati i dati relativi ai guasti delle apparecchiature per il periodo gennaio-dicembre 2010.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a prendere in carico e a portare a termine le attività legate agli interventi non conclusi dal fornitore uscente. Le attività dovranno essere effettuate nei tempi concordati con Consip/Amministrazione, fermo restando che fino al termine del Periodo transitorio di cui al successivo paragrafo 8.6 non è prevista l'applicazione delle penali. Trascorso tale termine, il Fornitore sarà tenuto al rispetto degli Indicatori di qualità di cui al successivo paragrafo 8, pena l'applicazione delle penali.





#### 4.3 Strumenti a supporto dell'operatività

Il Fornitore dovrà rendere disponibili nell'ambito della Fornitura gli strumenti necessari per l'erogazione dei servizi. In particolare, è richiesta la disponibilità di:

- un sistema di gestione delle telefonate
- un sistema di trouble ticketing

tali da permettere al Fornitore stesso di erogare il servizio secondo i requisiti espressi nel presente Capitolato.

Inoltre, è richiesta la fornitura di un sistema di misurazione dell'andamento dei servizi che garantisca la rilevazione degli Indicatori di qualità nonché ne renda disponibili i risultati a Consip, secondo quanto stabilito al successivo paragrafo 8 Indicatori di Qualità.

Consip si riserva di richiedere l'accesso a tali strumenti, compresa la visualizzazione del contenuto delle basi informative (es. query), senza alcun onere aggiuntivo, per l'intera durata del contratto, secondo le modalità che saranno concordate all'avvio della fornitura.

Il Fornitore, in caso di malfunzionamento di tali strumenti, si impegna a ripristinarne le funzionalità entro il giorno lavorativo successivo dal manifestarsi del disservizio e ad impiegare in tale lasso di tempo strumenti alternativi a supporto dell'erogazione dei servizi. Si rammenta che comportamenti difforni da quanto sopra indicato saranno oggetto di rilievo.

#### 5. DIMENSIONAMENTO

Nel seguito è riportato il dimensionamento massimo stimato degli apparati oggetto della fornitura:

**Tabella 1 - Numero e tipologia di apparecchiature**

Apparati	Quantità massima
Personal computer Fujitsu comprensivi di monitor	5.906
Personal computer HP comprensivi di monitor	4.192
Stampanti base Samsung	581
Stampanti base Brother	5.569
Stampanti di rete Brother	1.196

La Consip si riserva di modificare tali quantità per l'intera durata della fornitura, con conseguente adeguamento del corrispettivo per i servizi.

#### 6. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

##### 6.1 Premessa

La Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. Inoltre, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni.

Inoltre, la Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura.

La Consip si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche



attraverso la richiesta di reportistica ad hoc.

La Consip, inoltre, si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto degli standard e delle policy adottate dalla Consip/Amministrazione e di diffonderle al proprio interno, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

## **6.2 Modalità di esecuzione e remunerazione dei servizi**

### **6.2.1 Modalità di remunerazione dei servizi**

I servizi dovranno essere erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di inizio attività indicata da Consip fino al termine della fornitura o altra data indicata dalla Consip stessa e dovranno essere svolti nel rispetto delle specifiche e degli indicatori di qualità definiti nel presente Capitolato.

I servizi saranno remunerati attraverso la corresponsione di un canone mensile commisurato al numero effettivo di apparecchiature oggetto dei servizi.

Ad inizio fornitura, Consip/Amministrazione comunicherà il numero effettivo delle apparecchiature oggetto dei servizi.

In corso d'opera variazioni, sia in aumento che in diminuzione, saranno comunicate da Consip/Amministrazione con preavviso di almeno 30 giorni.

L'adeguamento del canone avverrà a partire dal primo giorno del mese in cui avrà efficacia tale variazione.

### **6.2.2 Luogo di lavoro**

I servizi di Call Center saranno erogati dalle sedi del Fornitore. Gli interventi on site saranno effettuati presso le sedi dell'Amministrazione, fermo restando che l'Amministrazione non renderà disponibile presso le proprie sedi alcuno spazio per l'esecuzione degli interventi di manutenzione. La riparazione degli apparati sarà effettuata presso le sedi del Fornitore.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza e di accesso alle sedi definite dall'Amministrazione.

### **6.2.3 Consuntivazione**

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta mensilmente nella documentazione di rendicontazione, sia in termini di volumi che di andamento dei servizi. Le eventuali osservazioni di Consip sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

Per il contenuto di tali prodotti, si rimanda al successivo paragrafo 6.3 "Prodotti della fornitura".

### **6.2.4 Referenti**

E' richiesto che il Fornitore indichi un **Responsabile dei servizi**. Il Responsabile dei servizi dovrà avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura, delle attività e degli interventi in corso. Pertanto, il Responsabile dei servizi dovrà garantire la



qualità complessiva dei servizi erogati, operare quale interfaccia unica amministrativa verso Consip nonché ricoprire il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore, sia nei confronti di Consip che dell'Amministrazione.

L'Amministrazione, inoltre, si riserva di nominare il Fornitore quale **“Responsabile esterno del trattamento dei dati personali”**, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. Codice Privacy) atteso che l'esecuzione delle attività contrattuali implica un trattamento di dati personali. Tale trattamento dovrà essere compiuto nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali ivi inclusi - oltre al Codice privacy ed ai relativi allegati e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (nel seguito “Garante”).

Il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali sarà nominato dall'Amministrazione per iscritto e la relativa nomina comprenderà anche i compiti affidati al medesimo analiticamente specificati. La remunerazione per la nomina e l'assunzione di tale qualifica e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi previsti per l'esecuzione dei servizi.

Nella gestione delle postazioni di lavoro informatizzate, il fornitore si impegna altresì a rispettare quanto prescritto nel provvedimento del 27 novembre 2008 del Garante per la protezione dei dati personali in merito agli amministratori di sistema.

#### **6.2.5 Affiancamento di fine fornitura**

Negli ultimi 20 giorni solari di efficacia del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip e senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, fornire a personale Consip, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate.

#### **6.3 Prodotti della fornitura**

Nel seguito è riportato il contenuto di massima dei deliverable della fornitura, la tempificazione e le modalità di consegna.

Consip si riserva di aggiornare in corso d'opera il formato della documentazione o variare i contenuti della documentazione concordati, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre saranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

##### **6.3.1 Deliverable della fornitura**

Oltre alla **Scheda intervento**, indicata al precedente paragrafo 4.2.2, si richiede la produzione dei documenti di rendicontazione di seguito riportati. Tali documenti dovranno essere redatti in forma testuale, eventualmente corredati di fogli elettronici di calcolo e/o grafici, sulla base di quanto concordato con Consip.



### **Consuntivo attività**

Il Report attività è un documento prodotto su base mensile che riporta almeno le seguenti informazioni: l'elenco delle segnalazioni pervenute nel corso del mese, le date e gli orari effettivi di apertura ed il codice del ticket di segnalazione assegnato dal Fornitore nonché l'identificativo comunicato dallo SPOC dell'Amministrazione, le date e gli orari effettivi di inizio e fine dell'intervento, e le caratteristiche dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento stesso. Inoltre, dovranno essere fornite anche le informazioni relative alle apparecchiature fornite in sostituzione delle apparecchiature malfunzionanti.

### **Report Indicatori di qualità**

Il Report Indicatori di qualità è un documento prodotto su base trimestrale che riporta, per ciascun Indicatore di qualità il cui periodo di riferimento si concluda nel trimestre, almeno le seguenti informazioni:

- il periodo di riferimento della misura;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- metriche da rispettare;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- eventuale scostamento dal valore di soglia;

Dovrà, inoltre, essere data l'evidenza di ogni singola violazione delle soglie previste, dettagliando e motivando lo scostamento registrato.

#### **6.3.2 Modalità di consegna**

Il Fornitore dovrà consegnare i deliverable secondo le modalità concordate con Consip.

La documentazione dovrà essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), prodotta su supporto ottico e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo, fatto salvo diverso accordo con Consip.

La consegna sarà ritenuta valida se il documento consegnato rispetterà i formati concordati e sarà completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponderà ad una mancata consegna.

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc. o a componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

Consip potrà verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

#### **6.3.3 Vincoli temporali sulle consegne**

I documenti di rendicontazione dovranno essere consegnati entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi successivi alla fine del mese solare di riferimento.

Su richiesta di Consip/Amministrazione ciascuna Scheda Intervento dovrà essere consegnata entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Per tutti i prodotti della fornitura, la presenza di anomalie rilevate da Consip, delle quali sarà richiesta la rielaborazione al Fornitore, comporterà la riconsegna del prodotto corretto entro



il termine massimo di 3 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da Consip stessa. Consip si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di documentazione ad hoc. Il Fornitore è tenuto a consegnare tale documentazione al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con la Consip stessa, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

#### **6.3.4 Strumenti di documentazione**

Lo strumento di text editing normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

La documentazione risultante da scansione di documentazione cartacea o presentata in forma “non modificabile” dovrà essere fornita in formato PDF standard, immagine con testo.

Consip si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della “comunità informatica”, dovrà essere concordata con Consip.

Eventuali conversioni di documentazione esistente saranno concordate e pianificate tra le parti.

## **7. DIREZIONE DEI LAVORI**

### **7.1 Governance del contratto**

La Consip nominerà un Responsabile del contratto che, avvalendosi anche del supporto di referenti tecnici nonché di figure professionali impegnate nel Monitoraggio delle attività contrattuali, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Responsabile del contratto secondo le modalità concordate.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) contenente gli output della fornitura deve essere accompagnata da una comunicazione scritta al Responsabile del contratto (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato). Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

### **7.2 Monitoraggio delle attività contrattuali**

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, nei formati dei file intermedi e su supporti ottici.

La Consip, inoltre, si riserva di effettuare verifiche presso la sede del Fornitore. In tal caso, il Fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite da parte di personale Consip o terzi da essa delegati.

### **7.3 Modalità di approvazione dei prodotti**

L'approvazione dei deliverable è esplicita e non per tacito assenso.



L'approvazione dei deliverable, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati per iscritto, via mail, fax, o con verbale.

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione, fino all'approvazione da parte di Consip, senza alcun onere.

#### **7.4 Rilievi**

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue Appendici, Offerta, ecc..).

Si precisa che saranno, inoltre, conteggiati i rilievi legati ad aspetti di carattere operativo non misurati con gli Indicatori di qualità di cui ai successivi paragrafi 8.1 e 8.2 nonché eventuali interventi la cui qualità attesa non sia esprimibile con valori di soglia.

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nel contratto. I rilievi possono essere formalizzati dal Responsabile del contratto attraverso lettera. I rilievi saranno conteggiati a partire dalla data di stipula.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.

### **8. INDICATORI DI QUALITÀ'**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nei paragrafi seguenti. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la documentazione concordata nonché attraverso gli Strumenti a supporto dell'operatività, di cui al paragrafo 4.3.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli Indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, indicati sono definiti per ciascun Indicatore. Consip si riserva di verificare la corretta applicazione degli stessi per l'intera durata dei servizi.

#### **8.1 Indicatori di qualità del servizio di manutenzione**

Gli Indicatori di qualità di seguito elencati misurano la tempestività nel ripristino della funzionalità di ciascuna apparecchiatura a partire dalla segnalazione di malfunzionamento.

##### **8.1.1 IQ01 - Manutenzione personal computer**

L'Indicatore di qualità misura anche i malfunzionamenti relativi ai monitor.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di personal computer concluse con esito positivo nei tempi previsti		



Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività (trouble ticketing)
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) di segnalazione del malfunzionamento (Data_signal) Data e Ora (hh/mm/ss) di chiusura del ticket (Data_risol_tkt) Numero di segnalazioni concluse nel periodo di riferimento (N_signal)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento dei personal computer concluse nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ01 = \frac{N\_signal(T\_intervento \leq 8ore)}{N\_signal} \times 100$ <p>dove: <math>T\_intervento = (Data\_risol\_tkt - Data\_signal)</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ01=100%		
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		

### 8.1.2 IQ02 - Manutenzione stampanti

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di stampanti concluse con esito positivo nei tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività (trouble ticketing)
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) di segnalazione del malfunzionamento (Data_signal) Data e Ora (hh/mm/ss) di chiusura del ticket (Data_risol_tkt) Numero di segnalazioni concluse nel periodo di riferimento (N_signal)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento di stampanti concluse nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ02 = \frac{N\_signal(T - intervento \leq 16ore)}{N\_signal} \times 100$ <p>dove: <math>T\_intervento = (Data\_risol\_tkt - Data\_signal)</math></p>		



<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
<b>Valore di soglia</b>	IQ02=100%
<b>Azioni contrattuali</b>	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.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

## 8.2 Indicatori di qualità del servizio di Call Center

La rilevazione degli Indicatori di qualità del servizio di Call center deve essere limitata al solo orario di servizio, al netto delle telefonate pervenute oltre le ore 20:00 e prima delle ore 8:00.

### 8.2.1 IQ03 - Tempestività di risposta alle telefonate

L'indicatore è volto a rilevare la capacità di tempestività di risposta alle chiamate dello SPOC dell'Amministrazione. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.

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. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumenti a supporto dell'operatività
<b>Periodo di osservazione</b>	Bimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Bimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero totale di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di osservazione (Ntotale_chiamate)</li> <li>Data, ora, minuti e secondi di ricezione della singola chiamata (Data_ricezione)</li> <li>Data, ora, minuti e secondi di risposta alla singola chiamata (Data_risposta)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di osservazione.		
<b>Formula</b>	$IQ03 = \frac{N\_chiamate(T\_risposta \leq 20")}{Ntotale\_chiamate} \times 100$ <p>Dove:  <math>T\_risposta = Data\_risposta - Data\_ricezione</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ03 $\leq 90\%$		





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

### 8.2.2 IQ04 - Chiamate perse

L'indicatore misura il numero di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima della risposta dell'operatore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Quantità di chiamate telefoniche perse		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di chiamate perdute (Nchiamate_perdute)</li> <li>Numero totale di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di osservazione (Ntotale_chiamate)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dal Call center nel periodo di osservazione, al netto delle chiamate abbandonate dall'utente entro 20 secondi.		
Formula	$IQ04 = \frac{Nchiamate\_perdute}{Ntotale\_chiamate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ04 ≤ 5%		
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		

### 8.3 Indicatori di qualità generali

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per l'intera fornitura. Si segnala che tali indicatori di qualità sono efficaci dalla data di stipula del contratto. Ulteriori dettagli sono riportati nei successivi paragrafi.

#### 8.3.1 IQ05 - Rispetto delle scadenze

Si precisa che il primo periodo di rilevazione decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
----------------	------------	---------------------	----------------------



Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable, consegna/riconsegna delle componenti/apparati per la certificazione da parte del Laboratorio, riconsegna apparati riparati in caso di sostituzione temporanea, ecc.) stabilita dal contratto.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, e-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable, consegna/riconsegna delle componenti/apparati per la certificazione da parte del Laboratorio, ecc. (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable, consegna/riconsegna delle componenti/apparati per la certificazione da parte del Laboratorio, ecc. (<i>data_eff</i>)</li> <li>Numero totale di scadenze relative al periodo di riferimento (<i>Nscadenze</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
Formula	$IQ05 = \sum_{j=1}^{Nscadenze} ritardo_j$ <p>dove:</p> $Ritardo_j = \begin{cases} / & 0 & (se \ data\_eff_i \leq \ data\_prev_i) \\ \backslash & \ data\_eff_i - \ data\_prev & (se \ data\_eff_i > \ data\_prev_i) \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ05 \leq 2$ giorni		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

### 8.3.2 IQ06 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Si precisa che il primo periodo di rilevazione decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi ( <i>Nrilievi</i> ).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento.		



Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Formula	IQ06 = $Nr_{lievi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ06 $\leq$ 3		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

#### 8.4 Revisione degli Indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun Indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Consip; 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.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo precedentemente riportati.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste.

#### 8.5 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità

Il Fornitore, per ciascun Indicatore di qualità, si impegna a 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 degli Indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, gli Strumenti a supporto dell'operatività e, ove non possibile, a utilizzare strumenti alternativi nonché ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare..

Il Fornitore dovrà rendere disponibili a Consip, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite. Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (trimestrali e/o semestrali) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità a Consip attraverso gli Strumenti a supporto dell'operatività. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire a Consip la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.

#### 8.6 Periodo transitorio

Nei 2 mesi solari successivi alla data di inizio attività il non raggiungimento dei valori di soglia degli Indicatori di qualità, fatta eccezione per gli Indicatori di qualità IQ05 e IQ06, non sarà soggetto all'applicazione delle penali.

Il Fornitore deve essere comunque impegnato al raggiungimento del livello di qualità prefissato. Ogni scostamento dalle soglie previste dovrà comunque essere motivato e dettagliato.