

## **ALLEGATO 5**

### **CAPITOLATO TECNICO**

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181



## Sommario

<b>1.</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
1.1.	Oggetto e Condizioni di utilizzo dell'Accordo Quadro.....	7
1.2.	Durata e limiti della fornitura.....	9
<b>2.</b>	<b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>9</b>
2.1.	Richiesta Preliminare di Fornitura e Piano di Esecuzione dei Servizi .....	10
2.2.	Ordinativo di Fornitura .....	13
<b>3.</b>	<b>AMBITO TECNOLOGICO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>14</b>
3.1.	Centrale telefonica .....	15
3.2.	Rete locale .....	16
3.3.	Cablaggio.....	16
3.4.	Sicurezza .....	17
3.5.	Postazione di Lavoro (Pdl).....	17
3.6.	Server .....	17
<b>4.</b>	<b>SERVIZIO DI GESTIONE .....</b>	<b>18</b>
4.1.	Gestione Centrali telefoniche.....	23
4.2.	Gestione Apparati di Reti locali.....	25
4.3.	Gestione Apparati di sicurezza .....	27
4.4.	Gestione Postazioni di Lavoro.....	29
4.4.1.	Servizio IMAC .....	31
4.5.	Gestione Server .....	34
<b>5.</b>	<b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....</b>	<b>37</b>
5.1.	Manutenzione Centrali telefoniche .....	40
5.2.	Manutenzione Apparati di Reti locali.....	41
5.3.	Manutenzione Apparati di sicurezza .....	43



5.4.	Manutenzione Postazioni di Lavoro.....	44
5.5.	Manutenzione Server .....	46
<b>6.</b>	<b>INTERVENTI SUL CABLAGGIO.....</b>	<b>47</b>
<b>7.</b>	<b>SERVIZI DI PRESIDIO .....</b>	<b>50</b>
<b>8.</b>	<b>SERVIZIO DI SERVICE DESK.....</b>	<b>52</b>
<b>9.</b>	<b>DEFINIZIONE DEL PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>55</b>
<b>10.</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE .....</b>	<b>56</b>
10.1.	Modello organizzativo e struttura generale per la gestione dell'Accordo Quadro .....	56
10.2.	Sedi operative .....	58
10.3.	Profili professionali.....	59
<b>11.</b>	<b>SERVIZI DI SUPPORTO .....</b>	<b>62</b>
11.1.	Sicurezza delle informazioni .....	62
11.2.	Asset Management .....	63
11.3.	Contact center informativo .....	64
11.4.	Contact center per le richieste di servizio di Gestione e Manutenzione .....	65
11.5.	Reportistica per le Amministrazioni Contraenti.....	67
11.6.	Reportistica per l'Amministrazione aggiudicatrice.....	69
<b>12.</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....</b>	<b>71</b>
12.1.	Orari di erogazione dei servizi .....	71
12.2.	SLA .....	72
12.2.1.	SLA per Amministrazione Contraente .....	72
12.2.2.	SLA Amministrazione Aggiudicatrice.....	76
12.3.	Penali .....	77
12.3.1.	Penali a favore delle Amministrazioni Contraenti .....	77



12.3.2. Penali a favore dell'Amministrazione Aggiudicatrice.....	82
<b>13. VERIFICHE ISPETTIVE .....</b>	<b>83</b>
<b>APPENDICE A – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....</b>	<b>1</b>



## 1. Premessa

L'iniziativa in oggetto ha l'obiettivo di rispondere alle esigenze delle Pubbliche Amministrazioni relative alla gestione e manutenzione di diversi *sistemi tecnologici ICT* presenti presso le proprie sedi, garantendone le attività di conduzione, amministrazione, assistenza e ripristino del funzionamento, a livello sia logico sia fisico.

Attraverso questa iniziativa, si intende rispondere all'esigenza delle Amministrazioni di mantenere le funzionalità e l'efficienza delle infrastrutture già acquisite, proteggendo e valorizzando gli investimenti effettuati.

Per agevolare la lettura del presente Capitolato Tecnico viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- **Affidatario singolo appalto specifico o Affidatario AS:** l'aggiudicatario dell'AQ, che risulta affidatario del singolo appalto specifico;
- **Aggiudicatario AQ o Fornitore:** l'aggiudicatario (impresa, raggruppamento temporaneo o consorzio di imprese) dell'Accordo Quadro, che sottoscrive l'AQ impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli contratti derivanti dagli Appalti Specifici;
- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione/i Contraente/i o Amministrazione/i:** le amministrazioni e gli enti articolati a livello centrale del Lotto 1 e le amministrazioni e gli enti articolati a livello locale dei Lotti 2, 3, 4 e 5 che - sulla base della normativa vigente - si approvvigionano mediante l'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del Capitolato Tecnico mediante l'utilizzo del comparatore e l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Per la suddivisione tra Pubbliche Amministrazioni Centrali e Pubbliche Amministrazioni Locali si faccia riferimento a quanto indicato nell'elenco analitico pubblicato sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) e sulla Gazzetta ufficiale – Serie generale n. 229 del 30 settembre 2019 e ss.mm.ii.;
- **AQ:** Accordo Quadro;
- **AS:** Singolo appalto affidato sulla base di quanto disciplinato al par. 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alla procedura descritta al par. 2 del presente documento;
- **Concorrente:** l'operatore economico, singolo o raggruppato, che partecipa alla presente gara per l'aggiudicazione dell'AQ;
- **Contratto di Fornitura e/o Contratto Attuativo:** il contratto attuativo del presente AQ stipulato tra l'Affidatario AS e la singola Amministrazione Contraente, che si perfeziona decorsi 4 giorni lavorativi dalla ricezione, da parte dell'affidatario AS, dell'Ordinativo di fornitura;



- **Data di Attivazione:** data a partire dalla quale le Amministrazioni possono utilizzare l'AQ e pertanto affidare il singolo appalto attraverso l'emissione di ordinativi di fornitura;
- **Data di Avvio dei Servizi:** data, notificata dal Fornitore all'Amministrazione con apposita "Comunicazione di Avvio dei Servizi", a partire dalla quale il Fornitore fornisce all'Amministrazione i servizi ordinati. L'avvio dei servizi dovrà avvenire entro 10 giorni (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- **Ordinativo di fornitura:** il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore, individuato sulla base di quanto previsto al par. 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alla procedura descritta al par. 2 del presente documento, con il quale l'Amministrazione medesima affida il singolo Appalto Specifico nel quale dovranno essere riportate, tra le altre cose, le specifiche esigenze dell'Amministrazione che hanno portato alla scelta del fornitore;
- **Piano di esecuzione dei servizi:** il documento prodotto dal Fornitore a conclusione delle attività di assessment, contenente l'esatta definizione tecnica e gestionale del perimetro dei servizi;
- **Postazione di lavoro (PDL):** per Pdl si intende l'insieme delle apparecchiature costituenti la postazione di lavoro informatizzata costituita da Pc fisso (desktop) o portatile (laptop) più la funzione di stampa personale;
- **Referente locale:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura;
- **Referenti tecnici:** le persone fisiche, eventualmente individuate dal Responsabile del Contratto, a suo supporto nell'ambito della gestione di aspetti tecnici del Contratto di Fornitura;
- **Responsabile del Contratto:** la persona fisica, nominata dall'Amministrazione Contraente, quale responsabile dei rapporti con il Fornitore sia nelle fasi propedeutiche all'eventuale stipula del Contratto di Fornitura (predispensione del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte del Fornitore), sia per i servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura e, pertanto, interfaccia e rappresentante dell'Amministrazione, eventualmente coadiuvato dai Referenti Tecnici, nei confronti del Fornitore;
- **Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'AQ nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, e con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali;
- **Richiesta Preliminare di Fornitura:** il documento con cui le Amministrazioni richiedono l'esecuzione delle attività di assessment e la definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, propedeutico all'eventuale successivo Ordinativo di Fornitura nonché col quale, ove



ricorrano i presupposti per l'applicazione della "clausola sociale", comunicano i dati di cui al par. 2.1 del presente Capitolato;

- **Sede:** immobile o complesso di immobili all'interno del medesimo campus (edifici cioè collegati tramite una rete locale LAN e non geografica) contenente un ufficio o un insieme di uffici dell'Amministrazione Contraente;
- **Unità/Punto/i Ordinante/i:** gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le Richieste Preliminari di Fornitura e gli Ordinativi di Fornitura dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro.

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente Capitolato sono tutti da intendersi come solari (di calendario), naturali e consecutivi.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni, le modalità, le caratteristiche ed i livelli di servizio minimi dei servizi oggetto di gara. Il concorrente dovrà formulare un'Offerta tecnica mediante la presentazione di una "Relazione Tecnica" conforme a quanto richiesto nell'Allegato 3 al Capitolato d'Oneri, Relazione in cui – ferme restando le predette prescrizioni del Capitolato – indicherà le eventuali condizioni, modalità, caratteristiche e livelli di servizio migliorativi, e specificherà le modalità di prestazione di particolari servizi o di suoi singoli elementi, laddove tali modalità non siano definite nel presente Capitolato.

### **1.1. Oggetto e Condizioni di utilizzo dell'Accordo Quadro**

Oggetto della gara e dell'Accordo Quadro è la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: centrali telefoniche, apparati di reti locali, cablaggio, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server. Tali ambiti tecnologici, cui si riferiscono i servizi oggetto dell'Accordo Quadro, sono descritti nel successivo par. 3.

In particolare, è richiesta l'erogazione dei seguenti servizi, a remunerazione specifica:

- gestione di centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro e server (par. 4);
- servizio IMAC (par. 4);
- manutenzione di centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro e server (par. 5);
- interventi sul cablaggio (par. 6);
- presidio (par. 7);
- service desk (par. 8);

e dei seguenti ulteriori servizi:

- assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi (par. 2.1 e 9);
- gestione dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi e servizi di supporto (par. 10 e 11).



In ogni caso, tutti i servizi previsti nel presente capitolato sono da ritenersi inclusi nell'Offerta Economica formulata in risposta alla presente gara.

Per le attività di Assessment e predisposizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, svolte sia nella fase preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, sia in fase di esecuzione dello stesso, così come per tutte le attività indicate nei paragrafi 10.1, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6 del Capitolato Tecnico relative alla gestione dell'Accordo Quadro e dei singoli Contratti di Fornitura, non è previsto alcun corrispettivo, dovendosi tali attività intendersi remunerate attraverso i corrispettivi previsti per i servizi di gestione, manutenzione, cablaggio, presidio e service desk.

Le richieste di attivazione dei servizi, da parte delle Amministrazioni, **sono sottoposte ai seguenti vincoli:**

- su ciascun apparato può essere prestato il servizio di manutenzione solo se sullo stesso apparato sia prestato il servizio di gestione;
- gli interventi sul cablaggio possono essere prestati solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti: centrali telefoniche, apparati di reti locali e postazioni di lavoro;
- il servizio IMAC può essere prestato solo se sia stato attivato il servizio di gestione postazioni di lavoro;
- il service desk può essere prestato solo relativamente ad apparati su cui sia prestato il servizio di gestione;
- il presidio può essere prestato solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati relativi all'ambito oggetto di presidio;
- non potrà essere prestato il servizio di manutenzione dei laptop che al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri risulteranno con vetustà superiore ai 5 anni. Nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interrompere il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione;
- non potranno essere prestati i servizi di gestione e/o manutenzione degli apparati che, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, risulteranno in "End Of Support" (EOS) da parte del Produttore. Qualora, durante la vigenza del contratto di fornitura, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.





Nell'appendice B al capitolato tecnico si riporta in formato excel il dettaglio delle consistenze finali dei servizi erogati nella precedente edizione della convenzione per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro e la consistenza degli asset intermini di marca, modello e quantità presenti presso le Amministrazioni.

## **1.2. Durata e limiti della fornitura**

Il valore stimato dell'AQ è pari a: Euro 622.248.731,88.

Lotto 1 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello centrale (PAC) - Euro 205.265.834,82;

Lotto 2 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia - Euro 112.023.344,93;

Lotto 3 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna - Euro 105.861.507,79;

Lotto 4 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna - Euro 90.163.029,48;

Lotto 5 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia - Euro 108.935.014,86.

L'AQ relativo a ciascun singolo Lotto ha durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data della relativa attivazione e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, a condizione che non sia esaurito il valore dell'AQ.

Entro tale termine le Amministrazioni Contraenti potranno dare luogo all'affidamento degli AS, aventi ad oggetto i servizi dell'AQ, e di durata determinata dall'Amministrazione, a scelta tra 24, 36 o 48 mesi, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto di fornitura.

## **2. Modalità di attivazione dei servizi**

Ciascuna Amministrazione individuerà il fornitore aggiudicatario dell'accordo quadro a cui affidare il singolo appalto specifico, secondo quanto disciplinato al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alle modalità di seguito descritte.

L'iter procedurale propedeutico all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura è il seguente:

L'Amministrazione:

- I. effettua l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione (Sistema e-Procurement): [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);
- II. emette una Richiesta Preliminare di Fornitura nei confronti del Fornitore individuato secondo le suddette modalità;



il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura:

- III. verifica e comunica la validità formale della Richiesta (e comunque presta il supporto necessario per la corretta formalizzazione della medesima) e concorda con l'Amministrazione date e modalità per la raccolta delle informazioni necessarie all'Assessment e alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- IV. elabora e trasmette all'Amministrazione il Piano di Esecuzione dei Servizi;

l'Amministrazione:

- V. valuta il Piano di Esecuzione dei Servizi, redatto e consegnato dal Fornitore a seguito dell'attività di Assessment e contenente l'esatta definizione tecnica e gestionale del perimetro dei servizi, eventualmente deducendo al riguardo;

il Fornitore:

- VI. eventualmente, recepisce nel Piano di Esecuzione dei Servizi le giustificate deduzioni dell'Amministrazione;

l'Amministrazione:

- VII. qualora accetti il Piano di Esecuzione dei Servizi, emette l'Ordinativo di Fornitura relativo ai Servizi richiesti;

il Fornitore:

- VIII. dopo aver ricevuto l'Ordinativo di Fornitura, comunica la Data di Avvio dei Servizi (l'avvio dei servizi dovrà avvenire entro 10 giorni (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura in accordo a quanto previsto al par. 2.2), ed esegue i Servizi.

Il processo di adesione e di gestione degli Ordinativi dovrà essere gestito dal Fornitore, la cui organizzazione dovrà rispondere ai requisiti previsti al par. 10.1.

Attraverso il servizio di assistenza telefonica di cui al par. 11.3, il Fornitore dovrà comunque supportare attivamente le Amministrazioni nella predisposizione delle Richieste Preliminari di Fornitura e degli Ordinativi di cui oltre.

Nel seguito viene definito più in dettaglio il processo di attivazione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, unitamente ai tempi massimi per l'esecuzione delle attività di responsabilità del Fornitore.

## **2.1. Richiesta Preliminare di Fornitura e Piano di Esecuzione dei Servizi**

La Richiesta Preliminare di Fornitura è volta a determinare la configurazione di dettaglio delle apparecchiature da gestire/manutenere, nonché a concordare con il Fornitore le personalizzazioni delle modalità e dei processi di esecuzione dei servizi più adatte alla peculiare



struttura tecnico/organizzativa dell'Amministrazione, nel rispetto comunque di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

L'emissione della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione non vincola la stessa all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, ma avvia una serie di attività svolte dal Fornitore descritte nel seguito.

Le informazioni che l'Amministrazione dovrà inserire nella Richiesta Preliminare di Fornitura sono di tipo sia anagrafico sia tecnico, e in particolare:

- a) i servizi di gestione/manutenzione/IMAC PdL/interventi sul cablaggio/presidio/service desk cui la richiesta si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi di cui alla lett. a);
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero, la tipologia di apparati (ad es: PC desktop, switch, router, centralino, telefono, etc.), la marca e il modello su cui prestare i servizi di cui alla lett. a);
- d) per i servizi IMAC PdL e interventi di cablaggio indicazione del numero di pacchetti richiesti per l'intera durata del Contratto di Fornitura
- e) per il service desk indicazione del numero massimo di ticket stimati per l'intera durata del Contratto di Fornitura;
- f) la durata prevista per l'erogazione dei servizi;
- g) il Responsabile del Contratto;
- h) l'indirizzo di posta elettronica – eventualmente certificata – cui il Fornitore invierà le comunicazioni e i documenti indicati nel seguito.

L'Amministrazione potrà altresì fornire, se disponibili, le "informazioni di dettaglio" sui suddetti apparati, che includano, per ciascuno di essi, almeno le seguenti informazioni:

- part/serial number;
- specifiche tecniche degli apparati;
- caratteristiche di configurazione in rete;
- data di acquisto;
- sede e localizzazione al suo interno (ad es: piano, scala, n. stanza).

Nel caso in cui siano fornite tali "informazioni di dettaglio", il Fornitore non sarà tenuto ad effettuare i sopralluoghi di cui oltre.

Le "informazioni di dettaglio" saranno considerate come fornite dall'Amministrazione (esonero il Fornitore dalle relative attività di sopralluogo) anche nel caso in cui l'Amministrazione sia già dotata di una base di dati informatizzata degli asset, che renderà disponibile al Fornitore per compiere le attività di estrazione e normalizzazione dei dati, a carico del Fornitore stesso, con cui ottenere il predetto "elenco dettagliato".



Inoltre, ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle Linee ANAC n. 13 del 13.2.2019, l'Amministrazione dovrà altresì comunicare al Fornitore – inserendoli nella Richiesta Preliminare di Fornitura – l'elenco e i dati relativi al personale del fornitore uscente eventualmente riassorbibile, soggetto all'applicazione della clausola sociale di cui al par. 23 del Capitolato d'Oneri.

Ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, il Fornitore dovrà:

1. verificare la completezza delle informazioni fornite dall'Amministrazione;
2. comunicare in forma scritta, secondo le modalità sopraindicate, all'Amministrazione, entro 7 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, la volontà o meno di effettuare il sopralluogo;
3. concordare con l'Amministrazione le date per l'esecuzione dei sopralluoghi volti a raccogliere le "informazioni di dettaglio" sopra definite, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 20 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, alla presenza ed in contraddittorio con il Responsabile del Contratto e/o con i Referenti tecnici da egli nominati. Si precisa che:
  - se il sopralluogo coinvolge un numero di sedi dell'Amministrazione maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15, il predetto termine di 20 giorni viene ampliato di ulteriori 10 giorni, per arrivare a complessivi 30 giorni.
  - se il sopralluogo coinvolge un numero di sedi dell'Amministrazione maggiore di 15, il predetto termine di 20 giorni viene ampliato di ulteriori 20 giorni, per arrivare a complessivi 40 giorni.Si precisa, inoltre, che un eventuale ritardo di "n" giorni nella conclusione delle attività di sopralluogo rispetto al predetto termine, causato dalla comprovata impossibilità dell'Amministrazione di ricevere il Fornitore, incrementerà di "n" giorni il termine di seguito previsto per l'invio del Piano di Esecuzione dei Servizi. Si precisa, infine, che al termine del sopralluogo in ciascuna sede, verrà redatto e firmato congiuntamente il relativo *Verbale di sopralluogo*;
4. raccogliere le ulteriori informazioni necessarie all'Assessment e alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, relative alla configurazione software ed hardware degli apparati anche mediante modalità automatizzate per la rilevazione dei componenti hardware e software, da riscontrare poi in loco in funzione della completezza dello strumento di discovery utilizzato e/o delle risultanze emerse;
5. trasmettere all'Amministrazione, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla ricezione della Richiesta, il Piano di assorbimento atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dall'eventuale CCNL di riferimento, e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico);  
La presentazione del Piano oltre il termine sopra indicato comporta l'applicazione delle penali di cui al par. 12.3 del presente Capitolato;
6. consegnare il Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione, entro 40 giorni dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura o entro 50 giorni se il numero di sedi



coinvolte è maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 o entro 60 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 15 (termine eventualmente incrementato in base a quanto previsto al precedente punto 3).

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano di Esecuzione dei Servizi, verificherà che all'interno del Piano siano state correttamente recepiti ed esplicitati i fabbisogni dell'Amministrazione medesima, valutando in particolare la correttezza tecnica del Piano di Esecuzione dei Servizi. L'Amministrazione potrà quindi, entro 40 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura;
- far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Il Fornitore dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, potrà approvare la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi, procedendo nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, o non approvarla (non procedendo, quindi, all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura).

Nel caso in cui l'Amministrazione emetta una Richiesta Preliminare di Fornitura ma, dopo la redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte del Fornitore (anche a seguito del recepimento delle eventuali osservazioni formulate dall'Amministrazione), decida di non approvare detto Piano e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura:

- il Piano di Esecuzione dei Servizi e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura nonché il Piano di assorbimento perdono validità ed efficacia e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura, senza che il Fornitore abbia nulla a che pretendere nei confronti dell'Amministrazione;
- il Piano di Esecuzione dei Servizi rimane di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati dall'Amministrazione o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa.

## **2.2. Ordinativo di Fornitura**

Dopo aver valutato ed approvato il Piano di Esecuzione dei Servizi, l'Amministrazione emette, nel termine indicato al precedente paragrafo 2.1, l'Ordinativo di Fornitura, della durata definita nel par. 1.2, con il quale l'Amministrazione Contraente ordina i servizi di gestione e, eventualmente, di manutenzione, intervento sul cablaggio, IMAC, presidio e service desk, conformemente a quanto previsto nel Piano di Esecuzione dei Servizi approvato ed allegato



all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui all'AQ e ai suoi allegati.

Entro 10 giorni (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

In particolare con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura si intende la trasmissione al Fornitore, attraverso il Sistema di e-Procurement, del documento informatico generato dal Sistema stesso e sottoscritto con firma digitale dal Punto Ordinante (Accordo Quadro, art. 6).

A tale riguardo si specifica che:

- l'Importo complessivo dei servizi di service desk, basato sul numero di ticket massimo stimato per l'intera durata del Contratto di Fornitura;
- l'importo complessivo dei servizi di Interventi sul cablaggio e di IMAC PdL, basato sul numero di pacchetti massimi stimati per l'intera durata del Contratto di Fornitura;

sono destinati alla copertura finanziaria dei servizi che verranno via via fatturati in base ai consumi (di ticket nel caso del service desk di pacchetti di interventi sul cablaggio e di pacchetti IMAC) e, anche se indicati in maniera presuntiva, concorrono nella loro interezza al computo del valore dell'Ordinativo di Fornitura, ai fini dell'erosione del valore stimato dell'Accordo Quadro.

Si precisa comunque che detti importi forfettari non sono vincolanti per l'Amministrazione, che si vedrà fatturare, per i citati servizi, unicamente gli importi relativi ai ticket ed ai pacchetti effettivamente utilizzati come meglio specificato nei successivi paragrafi 4.4.1, 6 e 8.

### **3. Ambito tecnologico della fornitura**

I servizi oggetto della presente iniziativa potranno essere richiesti dalle singole Amministrazioni sulle infrastrutture esistenti nei seguenti ambiti tecnologici:

- Centrale telefonica;
- Rete locale;
- Cablaggio;
- Sicurezza;
- Postazione di lavoro (PdL);
- Server.

Nel seguito del presente capitolo si descriveranno, per ciascun ambito tecnologico, gli oggetti per i quali le Amministrazioni potranno richiedere i servizi oggetto della presente iniziativa.



### 3.1. Centrale telefonica

Relativamente all'ambito delle centrali telefoniche, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne il sistema telefonico dell'Amministrazione, gli apparati connessi e le utenze interne. Sono anche di competenza del presente Accordo Quadro le linee dirette esterne (cioè linee non attestate sul PBX dell'Amministrazione) ed i telefoni ad esse associati. Si specifica che i servizi di gestione e manutenzione previsti in Accordo Quadro non includono le linee dirette esterne. Sarà comunque responsabilità del Fornitore, nell'ambito delle attività di gestione dei malfunzionamenti, segnalare all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti. Il Fornitore potrà altresì proporre all'Amministrazione di gestire esso stesso l'iter (o parte di esso) necessario per ottenere assistenza dal provider della linea telefonica.

L'ambito del servizio include tutti gli apparati che – a partire dalla borchia operatore fino al terminale telefonico - contribuiscono al funzionamento del servizio di telefonia: sistemi telefonici, voice mail, Unified Communication, UPS, Documentazione Addebiti, apparati di utente di vario tipo.

È esclusa la connettività telefonica/IP/dati e la gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici). Sono escluse eventuali integrazioni CTI (computer–telephone integration) con applicativi non standard o esterni alla centrale telefonica, come ad esempio applicazioni di call center.

Si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico:

- PBX, gateway IP, Unified Communication;
- Apparati utente (telefoni digitali, analogici, cordless, soft-phone, telefoni IP);
- Posti operatore;
- Adattatori IP per terminali tradizionali;
- Session Border Controller;
- Alimentatori o UPS, batterie e accumulatori;
- PC, server, terminali e stampanti di gestione e amministrazione dei PBX;
- dispositivi di "musica in attesa" e IVR;
- segreteria telefonica e casella vocale;
- hardware e software del server di documentazione addebiti;
- apparati (modem o altro) per telediagnosi;
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX;
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto;
- dispositivi di LCR (least cost routing);
- hardware e software per voice mail.

Non rientra nell'ambito in esame l'impianto di cablaggio (cablaggio, armadi, prese utente), anche se utilizzato dalla rete telefonica.



### **3.2. Rete locale**

Relativamente all'ambito delle reti locali, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne tutti i componenti e sistemi, di seguito indicati, facenti parte della rete locale LAN dell'Amministrazione. L'ambito del servizio include tutti gli apparati che – a partire dal router dell'operatore o dall'eventuale firewall - contribuiscono al funzionamento del servizio di rete locale. È esclusa la connettività IP/dati oltre alla gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici).

Si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame perché funzionali al servizio erogato della rete LAN:

- switch di centro stella, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- switch e hub di piano, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- sistemi wi-fi (access point, antenne Wi-Fi e controller,...);
- router modulari o stand-alone;
- sistemi modulari o stand-alone con funzionalità varie di networking (VPN, ...)\*;
- alimentatori o UPS, batterie e accumulatori\*;
- sistemi di monitoraggio della rete, wired o wireless\*.

Non rientra nell'ambito in esame l'impianto di cablaggio (cablaggio, componenti passive degli armadi, prese utente), anche se utilizzato dalla rete locale.

\* I sistemi modulari o stand-alone con funzionalità varie di networking (VPN, ...), gli alimentatori o UPS, batterie e accumulatori e sistemi di monitoraggio della rete saranno oggetto solo del servizio di gestione e non potranno essere oggetto del servizio di manutenzione.

### **3.3. Cablaggio**

Relativamente all'ambito del cablaggio, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne tutti i componenti e sistemi facenti parte del sistema di cablaggio, sia esso strutturato o meno, dell'Amministrazione. L'ambito del servizio include tutti i componenti facenti parte del cablaggio in fibra ottica, coassiale e in rame all'interno degli edifici della Pubblica Amministrazione.

Si elencano i seguenti componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame:

- Prese dati;
- Prese fonia;
- Cablaggio orizzontale;
- Cablaggio dorsale;
- Armadi di concentrazione (rack, patch panel, sistema di ventilazione,...).

Sono esclusi collegamenti elettrici e cablaggi relativo a rete di proprietà degli operatori.





### **3.4. Sicurezza**

Relativamente all'ambito degli apparati di sicurezza, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne tutti i componenti e sistemi che – a partire dal router operatore - contribuiscono al funzionamento del servizio di sicurezza logica della rete dati.

Si elencano i seguenti sistemi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame:

- Firewall - FW;
- Unified threat management - UTM/Next Generation Firewall - NGFW (inclusi delle features che li costituiscono quali ad esempio: antimalware, antispam web filtering,...).

Rientrano nell'ambito tecnologico oggetto dei servizi del presente Accordo Quadro anche le componenti di management necessarie alla gestione dei sistemi sopra elencati.

### **3.5. Postazione di Lavoro (Pdl)**

Relativamente all'ambito delle postazioni di lavoro, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne tutti i componenti della postazione di lavoro standard (PdL).

Per Pdl si intende l'insieme delle apparecchiature costituenti la postazione di lavoro informatizzata costituita da Pc fisso (desktop) o portatile (laptop) più la funzione di stampa personale.

Si elencano i seguenti componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico PdL in esame:

- PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di:
  - Cavetteria (di rete, di alimentazione, etc.);
  - Stampante personale;
  - Monitor, tastiera, mouse, docking station;
  - Sistema operativo Microsoft Windows;
  - Software di base (ad esempio web browser, antivirus, antispam e antispysware, lettore pdf, programmi di instant messaging, utilities quali winzip, gestione batteria, processore, display, camera e power management);
  - Microsoft Office o Open Office.

Sono escluse dal perimetro della PdL le eventuali stampanti dipartimentali.

### **3.6. Server**

Relativamente all'ambito dei server, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne tutti i componenti e sistemi facenti parte di server, sia fisici che virtuali, dell'Amministrazione. I server per i quali l'Amministrazione intende richiedere i servizi oggetto del presente Accordo Quadro, dovranno essere accessibili tramite la rete LAN dell'Amministrazione ed operanti esclusivamente con sistemi operativi server di tipo Windows e Linux.



Si elencano i seguenti sistemi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico server in esame:

- server Tower (inclusi monitor, tastiera e mouse);
- server rackable Industry Standard 19";
- blade server;
- blade chassis;
- dispositivi di storage interni;
- firmware, BIOS;
- sistema operativo Windows e Linux;
- drivers;
- software di base (ad esempio utilities di formattazione e scansione dischi, librerie e framework quali .net e java, utilities per la gestione dell'HW presente nelle apparecchiature quali raid, ventole, alimentatori ridondati, ventole di sicurezza e dischi hot swappable);
- KVM switch/ KVM console.

Sono esclusi:

- apparati e sistemi legati allo storage esterno;
- i DBMS;
- il software applicativo.

#### **4. Servizio di Gestione**

Il servizio di gestione è il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico, con i vincoli espressi più in dettaglio nel par. 1.1.

Il servizio potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici descritti nel capitolo 3 "Ambito tecnologico della fornitura" (fatta eccezione per il cablaggio), e per tutti o parte degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione in tale ambito.

Per tutte le attività generali descritte nel presente paragrafo, nonché per tutte quelle specifiche che verranno definite nei successivi sotto-paragrafi, il servizio di gestione, in ciascun ambito contrattualizzato, riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3 "Ambito tecnologico della fornitura" e consiste nella disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato).

Sarà cura del Fornitore valutare sulla base degli SLA e dell'orario di erogazione richiesti dall'Amministrazione, sulla base dell'ambito tecnologico interessato e sulla base della



numerosità degli elementi da gestire, le modalità di erogazione del servizio, se con personale on-site o se da remoto o un mix delle due modalità.

Nei paragrafi successivi verranno descritte, per ciascun ambito tecnologico, le specifiche attività incluse nel servizio di gestione, volte a fornire il supporto tecnico necessario per mantenere operativa ed efficiente l'infrastruttura dell'Amministrazione, consentendo una corretta operatività delle rispettive componenti e prevenendone malfunzionamenti.

Il possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – da parte del Concorrente della certificazione, in corso di validità, del Sistema di Gestione dei Servizi IT, rilasciata in conformità alla ISO/IEC 20000 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento, costituirà un elemento migliorativo oggetto di valutazione e garantirà l'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'onori (sub-criterio di valutazione ID 1.1).

Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la **gestione e risoluzione dei “malfunzionamenti a livello di gestione”**.

Per “malfunzionamento a livello di gestione” si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione di cui al successivo par. 5.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di “malfunzionamento a livello di gestione” a fronte di:
  - a. richieste di intervento trasmesse dal service desk a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso (par. 8);
  - b. richieste di intervento trasmesse dal contact center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto contact center (par. 11.4);
  - c. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio (ed eventualmente di presidio, par. 7) dei sistemi in gestione;



2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
  - a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
  - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
  - c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
    - i. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione (par. 5) per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;
    - ii. vengono seguite le procedure definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti;
3. aggiornamento o chiusura del ticket, secondo le modalità previste al par. 11.4;
4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di *change* nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di *change management*.

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il "Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione". Tale tempo di risoluzione è calcolato come il tempo intercorrente tra:

apertura del ticket, nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione (caso 1.b di cui sopra)

ovvero

istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (par. 8), nel caso di ticket aperto dal service desk (caso 1.a di cui sopra)

e

chiusura del ticket, nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del servizio di manutenzione

ovvero

istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione, nel caso in cui il malfunzionamento sia di tipo hardware per un apparato oggetto del servizio di manutenzione.

Nei successivi sotto-paragrafi sono definite una serie di attività, specifiche per ogni ambito tecnologico, che rientrano tutte tra gli "**interventi di gestione a richiesta**". Tali interventi di gestione saranno effettuati dal Fornitore a fronte di:

1. richieste di intervento trasmesse dal service desk, che non abbiamo trovato soluzione nel service desk stesso, e formulate a seguito di richiesta da parte degli utenti abilitati al service desk (par. 8) e titolati, in base alle policy definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi (par. 9), alla richiesta dell'intervento di gestione in oggetto;



2. richieste di intervento trasmesse dal contact center di Gestione e Manutenzione a seguito di richieste da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto contact center (par. 11.4).

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il “Tempo di completamento intervento di gestione”, calcolato come il tempo intercorrente tra:

apertura del ticket, nel caso in cui l'intervento di gestione sia richiesto al contact center di Gestione e Manutenzione, che aprirà il ticket (caso 2 di cui sopra)

ovvero

istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (par. 8), nel caso di ticket aperto dal service desk (caso 1 di cui sopra)

e

chiusura del ticket, coincidente con il completamento dell'attività di gestione richiesta.

Come indicato al precedente punto 4, in riferimento all'attività di change management, il Fornitore dovrà mettere in atto un processo di change, definito nel Piano di Esecuzione dei Servizi, che assicuri:

- la definizione delle politiche e dei processi di “change” e le procedure di ripristino, in accordo con l'Amministrazione;
- la valutazione preliminare dell'impatto dei “change” sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- la coerenza dei “change” effettuati;
- la registrazione e tracciabilità di tutti i “change” effettuati;
- la propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l'emissione ed applicazione di un “change”, di una soluzione adottata durante la gestione di un “incident” riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

Nel Piano di Esecuzione dei Servizi che il Fornitore consegnerà all'Amministrazione, dovranno essere indicate dettagliatamente, per ciascun ambito tecnologico per il quale si attiverà il servizio, le modalità di erogazione e l'organizzazione adottata indicando le attività per cui si prevede l'impiego di personale on site o da remoto, motivandone la scelta.

Per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto, il Fornitore dovrà disporre di un Centro di Gestione, che dovrà essere collegato alla rete dell'Amministrazione, in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno a carico dell'Amministrazione.

Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti (oggetto di valutazione tecnica) e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento



con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono necessariamente la presenza di personale in loco, ad esempio:

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati (definizione utenze, reset password, ecc.);
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano, in modalità remota, la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo (unicamente il software applicativo indicato all'interno del presente capitolato tecnico, quale ad esempio Microsoft Office o Open Office, nel caso della postazione di lavoro) con:
  - a) pianificazione ed esecuzione della distribuzione e verifica del relativo esito;
  - b) esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità.

Il possesso – sin dalla data di presentazione dell'offerta – da parte dell'operatore economico che partecipi singolarmente o delle imprese raggruppande/raggruppate del RTI che svolgeranno le attività da remoto inerenti i servizi oggetto di gara, della certificazione ISO/IEC 27001, in corso di validità, del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni relativamente al/i Centro/i Servizi presso il/i quale/i saranno prestate le suddette attività, costituirà un elemento migliorativo oggetto di valutazione e garantirà l'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (sub-criterio di valutazione ID 2.1). Tale certificazione deve essere rilasciata in conformità alla ISO/IEC 27001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento.

Inoltre costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- la logistica adottata per ottimizzare l'erogazione dei servizi anche ai fini di dimostrare il soddisfacimento dei livelli di servizio offerti dal concorrente (sub-criterio di valutazione ID 11.1);
- gli strumenti adottati in relazione alle attività previste per l'erogazione dei servizi di gestione nei diversi ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro (sub-criterio di valutazione ID 12.1 e 12.2);
- il grado e la tipologia di integrazione tra gli strumenti adottati a supporto dei servizi di gestione e manutenzione, dell'asset management, della logistica e del trouble ticketing (criterio di valutazione ID 14.1);



- l'organizzazione del/i centro/i servizi, le soluzioni adottate per la sicurezza fisica e logica del/i centro/i servizi e le modalità di interfacciamento verso i sistemi dell'Amministrazione (sub-criterio di valutazione ID 15.1, 15.2 e 15.3);
- le eventuali soluzioni adottate per la prevenzione dei malfunzionamenti (sub-criterio di valutazione ID 17.1).

Ai fini della suddetta valutazione il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell'Allegato 3 del Capitolato d'oneri.

Le dichiarazioni riportate in offerta tecnica dovranno poter essere verificate secondo le modalità e i tempi definiti nella sezione 21 bis del Capitolato d'oneri.

Qualora, durante la vigenza di un contratto di gestione di prodotti/sistemi/apparati, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

#### **4.1. Gestione Centrali telefoniche**

Il servizio di gestione nell'ambito centrali telefoniche riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali descritti nel paragrafo 3.1 mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto come specificato nel paragrafo 4, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato). Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

##### **1. Attività svolte autonomamente dal fornitore**

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione dei malfunzionamenti;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti i malfunzionamenti che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione dei malfunzionamenti, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione dei malfunzionamenti, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione del monitoraggio delle performance nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;



- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
  - o rilevazione e gestione dell'allarmistica e delle congestioni;
  - o supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e dei terminali, e degli upgrade (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
  - o tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
- backup delle configurazioni;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato.
- è escluso il servizio di aggiornamento dei firmware alla major release.

## **2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione**

- richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze, aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione il servizio di gestione per tale ambito secondo diversi livelli di servizio come specificati nel paragrafo 12.2 e nelle diverse finestre di erogazione secondo gli orari di servizio di cui al paragrafo 12.1.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per derivato per il servizio di gestione delle centrali telefoniche, intendendo incluso in detto canone la gestione di tutti gli eventuali sistemi afferenti l'ambito tecnologico in esame indicati al par. 3.1, ad esempio: UPS, Unified Communication, terminali, sistema di monitoraggio, etc.. Detto canone verrà differenziato unicamente in base a:

- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 12.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per suddetto servizio sarà pertanto calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario,





il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale delle utenze interne per le quali si chiede l'erogazione del servizio. Tale quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche del servizio descritte nel presente paragrafo.

Si precisa che il numero di derivati è riferito alla singola sede (così come definita in premessa). Ad esempio un'Amministrazione che voglia contrattualizzare il servizio di gestione della centrale telefonica in SLA Gold, con orario esteso, per una sede in cui sono presenti 200 derivati dovrà pagare il canone mensile relativo allo SLA Gold e relativo all'orario in fascia estesa, moltiplicato per 200. Se invece l'Amministrazione volesse contrattualizzare il servizio di gestione della suddetta centrale telefonica, così differenziando SLA e orari di servizio:

- 15 derivati SLA Gold – Orario continuato;
- 25 derivati SLA Gold – Orario esteso;
- 160 derivati SLA Standard – Orario base.

dovrà riconoscere al Fornitore il canone mensile, Orario continuato, SLA Gold moltiplicato per 15, più il canone mensile, orario esteso, SLA Gold moltiplicato per 25, più il canone mensile, orario base, SLA Standard moltiplicato per 160.

#### **4.2. Gestione Apparati di Reti locali**

Il servizio di gestione nell'ambito delle reti locali riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.2 mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto come specificato nel paragrafo 4, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato). Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

##### **1. Attività svolte autonomamente dal fornitore**

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione dei malfunzionamenti;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti i malfunzionamenti che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione del malfunzionamento, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di monitoraggio delle performance nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;



- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva di tutte le operazioni che servono per mantenere la rete di dati in operatività, quali ad esempio:
  - o la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione;
  - o la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi;
  - o la distribuzione del software;
  - o azioni e procedure orientate all'utilizzo ottimo delle risorse di rete;
- conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
  - o rilevazione e gestione dell'allarmistica e delle congestioni;
  - o supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e degli upgrade di rete (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi;
  - o tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
- supervisione e amministrazione della sicurezza della rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio:
  - o analisi dei rischi di sicurezza;
  - o controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni di sicurezza implementate;
  - o aggiornamento e patching del software e degli apparati;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- logging e backup dei dati e delle configurazioni, inclusivi di attività quali ad esempio:
  - o logging dei problemi e dei malfunzionamenti occorsi;
  - o logging per l'auditing della sicurezza della rete e dei sistemi;
  - o analisi delle prestazioni del servizio;
  - o back-up dei dati di configurazione di tutti gli apparati di rete e salvataggio su area di memorizzazione predefinita con tempistica che non superi le 72 ore;
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, nonché dei parametri di configurazione e di QoS.
- è escluso il servizio di aggiornamento dei firmware alla major release.

## **2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione**

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di base forniti dall'Amministrazione al Fornitore;



- modifica dell'indirizzamento IP.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione il servizio di gestione per tale ambito secondo diversi livelli di servizio come specificati nel paragrafo 12.2 e nelle diverse finestre di erogazione secondo gli orari di servizio di cui al paragrafo 12.1.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per apparato di rete gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione di eventuali UPS, sistema di monitoraggio e altri sistemi/apparati afferenti all'apparato cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a:

- apparato stand-alone (tipo switch stand-alone o router stand-alone o access point wireless) o modulare (tipo switch modulare o router modulare);
- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 12.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per suddetto servizio sarà pertanto calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario, il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale degli apparati per i quali si chiede l'erogazione del servizio. Tale quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche del servizio descritte nel presente paragrafo.

Si precisa che il numero di apparati è riferito alla singola sede, e valgono le stesse regole descritte nel par. 4.1 a proposito della determinazione dei canoni mensili in base a SLA e orari di erogazione dei servizi.

#### **4.3. Gestione Apparati di sicurezza**

Il servizio di gestione nell'ambito degli apparati di sicurezza riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.4, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto come specificato nel paragrafo 4, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato). Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

##### **1. Attività svolte autonomamente dal fornitore**

- analisi periodica dei log per la ricerca di eventi anomali (tentativi di accesso, traffico anomalo, attacchi virali, violazione delle policy, ecc. e qualsiasi evento potenzialmente dannoso);
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi oggetto del servizio di gestione;
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, nonché dei parametri di configurazione e di QoS;



- monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati;
- coordinamento degli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di sicurezza e/o apparati di sicurezza, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
- interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- monitoraggio con lo scopo principale di una rapida ed efficace prevenzione e risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura di sicurezza;
- monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
- attività di gestione per la risoluzione degli incidenti determinati da un malfunzionamento hardware e/o software degli apparati di sicurezza;
- back-up dei dati di sistema e delle configurazioni;
- salvataggio dei file della configurazione e delle policy adottate da farsi ad ogni variazione della stessa e comunque con frequenza settimanale;
- salvataggio dei log degli eventi e della navigazione con un periodo di retention di 2 anni;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- è escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità, servizi SOC e similari. Si precisa che l'esclusione del servizio di aggiornamento delle licenze è relativo alla sola eventuale necessità di pagamento delle licenze stesse, che rimane in capo all'Amministrazione. Nel caso in cui l'Amministrazione non renda disponibili tali licenze, il Fornitore sarà esonerato dalle relative attività di aggiornamento, nonché da ogni responsabilità derivante dall'assenza delle licenze stesse.

## **2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione**

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di base forniti dall'Amministrazione al Fornitore;
- modifica dell'indirizzamento IP;
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione;
- ripristino dei file di log allo scopo di consultazione.

Non sono inclusi servizi di progettazione o evoluzione di architetture di sicurezza.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione il servizio di gestione per tale ambito secondo diversi livelli di servizio come specificati nel paragrafo 12.2 e nelle diverse finestre di erogazione secondo gli orari di servizio di cui al paragrafo 12.1.



L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per apparato di sicurezza gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione di eventuali UPS, sistema di monitoraggio e di management e altri sistemi/apparati afferenti all'apparato cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a:

- apparato di sicurezza small, medium o large (come meglio definito nel seguito del presente paragrafo);
- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 12.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Tale quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche del servizio descritte nel presente paragrafo. Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per suddetto servizio sarà pertanto calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario, il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale degli apparati per i quali si chiede l'erogazione del servizio.

Si precisa che il numero di apparati è riferito alla singola sede, e valgono le stesse regole descritte nel par. 4.1 a proposito della determinazione dei canoni mensili in base a SLA e orari di erogazione dei servizi.

Per apparato di sicurezza small si intende: Firewall, UTM e NGFW con un firewall throughput inferiore o uguale a 800Mbps.

Per apparato di sicurezza medium si intende: Firewall, UTM, NGFW, con un firewall throughput superiore a 800Mbps e inferiore o uguale a 3Gbps.

Per apparato di sicurezza large si intende: Firewall, UTM, NGFW con un firewall throughput superiore a 3Gbps e inferiore o uguale a 30Gbps.

#### **4.4. Gestione Postazioni di Lavoro**

Il servizio di gestione delle Postazioni di Lavoro riguarda la gestione di tutti gli apparati ed elementi descritti nel paragrafo 3.5, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto come specificato nel paragrafo 4, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato). Il servizio include tutte le attività e gli interventi atti alla conduzione delle PDL in un perfetto stato di funzionamento, come oltre meglio descritto.

Si precisa che rientrano nell'ambito del presente servizio le PDL con versioni del Sistema operativo ancora supportate dal Produttore del software.

Qualora, durante la vigenza di un contratto di gestione di PDL, il fornitore venga a conoscenza dell'imminente cessazione del supporto da parte del Produttore del sistema operativo relativo ad una o più PDL oggetto del servizio di gestione, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui



cesserà ufficialmente il suddetto supporto. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente alle PDL equipaggiate con tale Sistema operativo, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

### **1. Attività svolte autonomamente dal fornitore**

Rientrano in quest'ambito tutte le attività di monitoraggio delle PdL volte ad assicurare il corretto mantenimento in efficienza di tutte le PdL dell'Amministrazione, sia per quanto riguarda le componenti hardware che per quelle software (S.O., suite di office automation, client antivirus). In particolare, il servizio dovrà assicurare:

- il monitoraggio e controllo sullo stato dei software di base installati (S.O., antivirus, suite di office automation) assicurando che per i prodotti supportati siano presenti le patch e gli aggiornamenti, provvedendosi se necessario attraverso il servizio di Aggiornamento SW delle PdL di cui oltre;
- il monitoraggio e controllo sul rispetto delle configurazioni di sicurezza secondo le policy indicate dall'Amministrazione;
- il monitoraggio e controllo sui software installati con aggiornamento del DB degli asset dove richiesto;
- il monitoraggio periodico delle prestazioni delle PdL al fine di individuare ed anticipare potenziali problemi di capacity ed efficienza, ed elaborare proposte per la loro soluzione.

### **2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione**

- aggiornamento SW delle PdL: tale servizio prevede l'aggiornamento del software di base, di software di produttività, di software antivirus attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti (da remoto e, in caso di impossibilità, con interventi on-site). Sono inclusi tutti gli aggiornamenti (service pack, patch, bug fixing, ecc.) che non comportino passaggio da una major release ad un'altra. Sono quindi escluse dal servizio, ad esempio, migrazioni da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release dello sistema operativo.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione il servizio di gestione per tale ambito secondo diversi livelli di servizio come specificati nel paragrafo 12.2 e nelle diverse finestre di erogazione secondo gli orari di servizio di cui al paragrafo 12.1.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per PdL per il servizio di gestione delle postazioni di lavoro, differenziato unicamente in base a:

- SLA richiesto (Standard o Gold), come definito nel paragrafo 12.2;



- orario di erogazione del servizio (Base, Esteso, Continuato), come definito nel paragrafo 12.1.

Qualora la PdL sia composta sia da un pc desktop che da un laptop, oltre che comunque dal dispositivo di stampa personale, saranno dovuti due canoni unitari.

Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per il servizio sarà calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario, il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale delle PDL per le quali si chiede l'erogazione del servizio. Tale quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche del servizio descritte nel presente paragrafo.

Si precisa che il numero di PDL è riferito alla singola sede, e valgono le stesse regole descritte nel par. 4.1 a proposito della determinazione dei canoni mensili in base a SLA e orari di erogazione dei servizi.

#### **4.4.1. Servizio IMAC**

Il servizio IMAC potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione delle Postazioni di Lavoro (par. 4.4). L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio è indipendente da quello contrattualizzato per il servizio di gestione PdL citato.

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definiti nel seguito, sulle specifiche PdL per le quali le singole PA richiederanno un intervento on site. Tale servizio potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi. Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il "Tempo di completamento intervento IMAC", calcolato come il tempo intercorrente tra:

apertura del ticket, coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione della richiesta IMAC

e

chiusura del ticket, coincidente con il completamento dell'attività IMAC richiesta.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, il costo di un pacchetto da 5 interventi IMAC, differenziato unicamente in base ai 2 soli orari di erogazione del servizio disponibili: Base o Esteso, come definito nel paragrafo 12.1.



Il servizio IMAC di cui al presente paragrafo è acquisito dall'Amministrazione con l'acquisto di "pacchetti" di 5 interventi. La validità del pacchetto è limitata alla durata contrattuale del contratto di fornitura; durante tale periodo il Fornitore è obbligato ad erogare il servizio anche alla scadenza dell'Accordo Quadro o ad esaurimento dei massimali di fornitura.

Il corrispettivo per il pacchetto di servizio IMAC è riconosciuto al Fornitore tanto all'esaurimento del numero di interventi previsti per ciascun pacchetto, quanto laddove gli interventi del pacchetto non siano stati completamente utilizzati. Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcun intervento).

Tutte le attività relative alla singola PdL vengono considerate come un singolo intervento e contribuiscono a decrementare di un'unità il pacchetto acquistato.

Nel caso di modifiche di tipo "massivo" (che coinvolgano almeno 50 PdL) viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l'Amministrazione.

Tutte le attività elencate prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente.

#### **Install - Installazione di nuova PdL**

Il fornitore provvede all'installazione, configurazione e verifica di 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 (consegna alla postazione utente da un magazzino dell'Amministrazione, all'interno della stessa sede, e non da un magazzino fornitore esterno all'Amministrazione. Il servizio IMAC non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse);
- 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 del referente dell'Amministrazione stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'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 una PdL preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa. La disinstallazione è a carico del Fornitore.

#### **Remove - Disinstallazione di una Pdl**

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono induse le attività di seguito riportate:

- 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;
- imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione.

#### **Move - Movimentazione di una Pdl**

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

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata dall'Amministrazione;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Il servizio non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse. In tal caso, il Fornitore eseguirà comunque le attività di propria competenza, in collaborazione con il Personale della PA preposto al trasporto.

#### **Add - Aggiunta ad una Pdl**

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa.
- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusiva della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'Amministrazione.

L'attività prevede in entrambi i casi l'esecuzione di test di installazione per verificare il funzionamento delle componenti aggiunte, eventualmente sulla base di procedure fornite dall'Amministrazione.

#### **Change - Modifiche ad una Pdl**

L'intervento include le seguenti attività:



- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo (es.: passaggio da Windows 7 a Windows 10).

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

#### **4.5. Gestione Server**

Il servizio di gestione in ambito server riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.6, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto come specificato nel paragrafo 4, durante l'orario corrispondente contrattualizzato (base, esteso o continuato). Il servizio include tutte le attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre efficiente l'infrastruttura dei sistemi server. Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

##### **1. Attività svolte autonomamente dal fornitore**

- installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione, inclusiva di:
  - costante monitoraggio dei rilasci;
  - verifica preventiva della applicabilità di tali patch nell'ambiente della Amministrazione e valutazione del loro impatto;
  - richiesta delle patch/hot fix qualora non disponibili;
  - definizione di un piano di installazione concordato con l'Amministrazione (date ed ambiti di intervento);
  - predisposizione di apposite procedure di salvataggio;
- cambiamenti di configurazione, con particolare riferimento alle regole di sicurezza informatica ed alla configurazione network, da concordare con l'Amministrazione a seguito di cambi di policy, nuove regole di sicurezza, modificazione nell'allocazione delle risorse per l'ottimizzazione delle prestazioni o altre motivazioni che dovessero emergere dall'attività di conduzione e monitoraggio, secondo le modalità previste dal processo di *change management*;



- amministrazione dei sistemi e settaggio di configurazioni del sistema operativo e dei servizi infrastrutturali attivi, amministrazione delle macchine virtuali e dei sistemi in cluster;
- elaborazioni batch e schedulazione;
- amministrazione utenti a livello Sistema operativo;
- backup dei dati di sistema e di configurazione (il servizio di back-up richiesto consiste nel ripristino del server con la configurazione salvata mentre sono esclusi il backup e il ripristino dei dati e delle applicazioni);
- supporto alla manutenzione del software;
- monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile, allo scopo di garantire l'efficienza di tutte le componenti (CPU, memorie, BUS di sistema e dispositivi di I/O), al fine di determinare possibili aree di inefficienza o colli di bottiglia dell'intera infrastruttura, definendo soglie di utilizzo delle risorse ed intervenendo prontamente a fronte di eventuali malfunzionamenti;
- monitoraggio dello scanner per la sicurezza dei sistemi e la protezione da virus;
- monitoraggio delle security policy;
- assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;
- capacity planning volto alla determinazione e la messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente dei server;
- intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura non legati al sistema operativo server, segnalando opportunamente all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti;
- in particolare, per i server infrastrutturali più diffusi, si citano le attività tipiche:
  - o per i Directory Server (es.: Active Directory/LDAP): amministrazione domini, amministrazione policy e profili di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; allineamento e sincronizzazione di directory server multipli; verifica periodica dell'integrità dei dati;
  - o per i Network Server (es.: DHCP/WINS/DNS): amministrazione delle configurazioni di network, delle policy di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; verifica periodica dell'integrità dei dati;
  - o per i File Server: gestione quote di spazio disco ed amministrazione dei permessi di accesso; monitoraggio occupazione spazio disco e segnalazione di criticità; rilascio ed amministrazione di network drives; gestione servizi FTP;
  - o per i Print Server: gestione code di stampa; amministrazione quote e priorità.

## **2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione**

- richieste di riconfigurazione apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di base forniti dall'Amministrazione al Fornitore;
- modifica dell'indirizzamento IP;



- monitoraggio, raccolta e storicizzazione, a richiesta, dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile.

Per quanto riguarda l'aggiornamento dei livelli di software per i sistemi operativi, si richiede che entro tre (3) mesi dalla disponibilità di una nuova versione (General Availability) il Fornitore effettui l'analisi d'impatto, sviluppi il piano di aggiornamento e formuli una conseguente proposta all'Amministrazione. Il numero delle operazioni relative all'esecuzione di procedure di ripristino della configurazione in caso di necessità che potrebbero verificarsi a valle dell'aggiornamento dei livelli di software per i sistemi operativi, da prevedere annualmente per ciascun server (sia esso fisico o virtuale), sarà al massimo di 12.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione il servizio di gestione per tale ambito secondo diversi livelli di servizio come specificati nel paragrafo 12.2 e nelle diverse finestre di erogazione secondo gli orari di servizio di cui al paragrafo 12.1.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per server gestito. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a:

- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 12.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Per canone per server si intende *server logico*, ossia una singola immagine server che può corrispondere ad un server virtuale o ad un server fisico. Nel caso di ambienti virtualizzati, le macchine fisiche sulle quali sono installate le macchine virtuali non vengono conteggiate ai fini del calcolo del volume del servizio.

Qualora l'Amministrazione intenda affidare al Fornitore anche la gestione di tutto il server fisico e non solo di una quota parte di macchine virtuali su di esso installate, in tal caso si intende ricompreso nel conteggio anche il server fisico che svolge il ruolo di hypervisor e ospitante le macchine virtuali. Mentre, qualora l'Amministrazione richieda il servizio di gestione server solo per alcune macchine virtuali configurate su un server fisico, dovranno essere conteggiate per la definizione del canone solo le macchine virtuali oggetto del servizio e non le macchine fisiche sulle quali le macchine virtuali sono installate.

Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per suddetto servizio sarà pertanto calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario, il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale dei server per i quali si chiede l'erogazione del servizio. Tale quotazione dovrà comprendere tutte le caratteristiche del servizio descritte nel presente paragrafo.

Si precisa che il numero di server è riferito alla singola sede, e valgono le stesse regole descritte nel par. 4.1 a proposito della determinazione dei canoni mensili in base a SLA e orari di erogazione dei servizi.



## 5. Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito.

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
  - o intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
  - o sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
  - o ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
  - o verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori e conforme alle specifiche tecniche di base e alle clausole contrattuali del CAM IT del Ministero dell'Ambiente di cui al decreto ministeriale 13 dicembre 2013, pubblicato in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014 (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione). A tal riguardo si precisa che l'esercizio della facoltà di sostituzione del dispositivo guasto con un dispositivo sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori e conforme alle specifiche tecniche di base e alle clausole contrattuali del CAM IT consente il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dell'apparecchiatura guasta, ogni qualvolta il Fornitore stimi che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio. Trattasi comunque di rimedio eccezionale, le cui modalità operative sono rimesse al preventivo accordo con l'Amministrazione.

Il dispositivo sostitutivo potrà essere impiegato dal Fornitore, nell'attesa di reperire le parti di ricambio e di riparare l'apparato guasto, per un intervallo temporale limitato da definire, quanto alla sua durata massima, nell'ambito dell'accordo succitato (tempo di sostituzione). Entro il termine di tale intervallo temporale il Fornitore dovrà provvedere alla riparazione cioè al ripristino del funzionamento



dell'apparato originario guasto e alla riconsegna dello stesso all'Amministrazione, ritirando l'apparato sostitutivo. Qualora ciò non avvenga entro il tempo di sostituzione concordato, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore la penale per manutenzione prevista nella Tabella 15 – Penali per Manutenzione, calcolata considerando come durata del disservizio il tempo trascorso tra la data di apertura del ticket, avvenuta a fronte della segnalazione del guasto dell'apparato, e la data di riparazione e riconsegna all'Amministrazione dell'apparato funzionante, decurtato del tempo di sostituzione stesso. Soltanto in casi eccezionali, comunque entro e non oltre il termine ultimo del tempo di sostituzione (concordato come sopra con l'Amministrazione) e dandone opportuna motivazione, il Fornitore potrà proporre all'Amministrazione, che sarà libera di accettare o meno, di sostituire in via definitiva, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con il dispositivo già assegnato provvisoriamente in via sostitutiva, che in tal caso diventerà di proprietà dell'Amministrazione, in ragione della mancata esecuzione da parte del Fornitore del servizio di manutenzione nel rispetto degli SLA offerti. In questo caso, il passaggio di proprietà avverrà nelle modalità da concordare con l'Amministrazione e, in ogni caso, previa la verifica della piena funzionalità e conformità del bene da parte dell'Amministrazione stessa.

A seguito di ciò, relativamente al dispositivo guasto è facoltà dell'Amministrazione optare se mantenerne il possesso o lasciarlo al Fornitore ai fini della dismissione.

- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

Sono **inclusi** nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

mentre sono **esclusi** gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini.

È previsto l'obbligo per il Fornitore di operare con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione Contraente in cui si sia verificato il malfunzionamento. Il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica in accordo con quanto previsto al paragrafo 10.3.



Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio, sarà tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti.

Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Amministrazione.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni al contact center da parte dell'Amministrazione Contraente o per attivazione di allarmi rilevati dal Fornitore stesso, nell'ambito del servizio di gestione.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con l'Amministrazione le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza, per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- ampliamenti;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA indicati nel paragrafo 12.2. In particolare, si definisce “tempo di risoluzione malfunzionamenti a livello di manutenzione” il tempo intercorrente tra:

apertura del ticket, nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione (par. 11.4) a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware ovvero  
istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione, nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione (par. 4) e che non abbia trovato soluzione a tale livello

e

chiusura del ticket, coincidente con il ripristino delle funzionalità dell'apparato.



Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'apparato/sistema/elemento, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile, dato dal canone annuo indicato in offerta economica dal Fornitore diviso 12.

Si precisa che non rientrano nell'ambito del presente servizio i prodotti/sistemi/apparati terminali per i quali il produttore ha ufficialmente dichiarato di non offrire più contratti di servizio e di supporto (End of Support).

Qualora, durante la vigenza di un contratto di manutenzione di prodotti/sistemi/apparati, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri:

- la logistica adottata per ottimizzare l'erogazione dei servizi anche ai fini di dimostrare il soddisfacimento dei livelli di servizio offerti dal concorrente (sub-criterio di valutazione ID 11.1);
- il grado e la tipologia di integrazione tra gli strumenti adottati a supporto dei servizi di gestione e manutenzione, dell'asset management, della logistica e del trouble ticketing (sub-criterio di valutazione ID 14.1).

Ai fini della suddetta valutazione il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell'Allegato 3 del Capitolato d'Oneri.

Le dichiarazioni riportate in offerta tecnica dovranno poter essere verificate secondo le modalità e i tempi definiti nella sezione 21 bis del Capitolato d'Oneri.

### **5.1. Manutenzione Centrali telefoniche**

Il servizio di manutenzione nell'ambito centrali telefoniche riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali descritti nel paragrafo 3.1; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

Per quanto riguarda il cablaggio, purché funzionale al sistema telefonico, si precisa che:

- è inclusa la fornitura e sostituzione di parti minori del cablaggio passivo (ad es. patch cord);
- è esclusa la fornitura e sostituzione di parti del cablaggio passivo (cavi in rame o fibra).





Nell'erogazione del servizio di manutenzione delle centrali telefoniche, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica un canone annuo di manutenzione onnicomprensivo per derivato, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione del sistema telefonico (comprensivo di tutte le componenti indicati al par.3.1) è espresso in un canone mensile: detto canone sarà dato dal prodotto tra il canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica, diviso dodici, e il numero di derivati presenti presso la sede dell'Amministrazione.

## **5.2. Manutenzione Apparati di Reti locali**

Il servizio di manutenzione nell'ambito reti locali riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.2; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

Per quanto riguarda il cablaggio, purché funzionale alla rete locale dell'Amministrazione, si precisa che:

- è inclusa la fornitura e sostituzione di parti minori del cablaggio passivo (ad es. patch cord);
- è esclusa la fornitura e sostituzione di parti del cablaggio passivo (cavi in rame o fibra).

Nell'erogazione del servizio di manutenzione delle reti locali, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato/elemento, differenziato in base:

- alla tipologia di apparato/porta di rete (secondo le categorie di seguito rappresentate);
- all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Nello specifico per quanto riguarda gli apparati di tipo switch, l'Offerente dovrà fornire nell'Offerta economica i canoni annui per porta di rete che costituiscono lo switch classificate nelle seguenti voci, ciascuna di esse a loro volta, differenziate in base all'orario di erogazione del servizio:

- porta in rame 10/100/1000 su switch stand-alone
- porta in fibra ottica fino a 1 GbE su switch stand-alone
- porta in fibra ottica fino a 10 GbE su switch stand-alone
- porta in rame 10/100/1000 su switch modulare



- porta in fibra ottica fino a 1 GbE su switch modulare
- porta in fibra ottica fino a 10 GbE su switch modulare

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione degli apparati di tipo switch, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà dato dalla somma dei prodotti tra il canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica per la specifica tipologia di porta di rete, diviso dodici, e il numero di porte di quella tipologia presenti presso lo switch oggetto del servizio di manutenzione.

Nello specifico per quanto riguarda i sistemi wi-fi, l'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta economica i canoni annui per tipologia di apparati classificati nelle seguenti categorie, ciascuna di esse a loro volta, differenziate in base all'orario di erogazione del servizio:

- access point per ambienti interni, operante nella banda di frequenza libera a 2.4GHz e 5GHz;
- access point per ambienti esterni, operante nella banda di frequenza libera a 2.4GHz e 5GHz;
- dispositivo di gestione access point, con possibilità di gestione fino a 150 Access Point.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione degli apparati access point e dispositivo di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica, per la specifica categoria di apparato, diviso dodici.

Nello specifico per quanto riguarda i router l'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta economica i canoni annui per tipologia di apparati classificati nelle seguenti categorie, ciascuna di esse a loro volta, differenziate in base all'orario di erogazione del servizio:

- Router categoria A. Rientrano in tale categoria i router di tipo:
  - stand alone con al massimo 4 porte 10/100 base TX RJ-45 e con una porta dati ISDN BRI o ADSL.
  - modulare con chassis modello da armadio a rack standard da 19 pollici con almeno due porte 10/100 Base TX RJ-45 e con al massimo due slot di espansione per il supporto di una porta dati tra i seguenti tipi:
    - 1 seriale alta velocità Sincrona fino a 2Mbps
    - 2 seriali Asincrone PSTN
    - 1 porta ISDN BRI
    - 1 porta ADSL2+
- Router categoria B. Rientrano in tale categoria i router di tipo:
  - modulare con chassis modello da armadio a rack standard da 19 pollici con almeno due porte 10/100/1000 Base TX RJ-45 e con al massimo 4 slot di espansione per il supporto di una porta dati tra i seguenti tipi:
    - 1 seriale alta velocità Sincrona fino a 2Mbps
    - 2 seriali Asincrone PSTN



- 1 porta ISDN BRI
- 1 porta ADSL2+
- 1 porta E1/T1
- 1 porta E3/T3
- 1 porta HDSL ATM/IMA
- Router categoria C. Rientrano in tale categoria i router di tipo:
  - modulare con chassis modello da armadio a rack standard da 19 pollici con almeno due porte ethernet 10/100/1000 Base-TX RJ 45 e con al massimo 7 slot di espansione per il supporto di una porta dati tra i seguenti tipi:
    - 1 porta Ethernet 10/100/1000Base-T RJ-45
    - 1 seriale alta velocità Sincrona fino a 2Mbps
    - 2 seriali Asincrone PSTN
    - 1 porta ISDN BRI
    - 1 porta ADSL2+
    - 1 porta E1/T1
    - 1 porta E3/T3
    - 1 porta HDSL ATM/IMA
    - 1 porta OC-3/STM-1

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione degli apparati router, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica, per la specifica categoria di apparato, diviso dodici.

### 5.3. Manutenzione Apparati di sicurezza

Il servizio di manutenzione nell'ambito degli apparati di sicurezza riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.4; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

Eventuali canoni di aggiornamento delle licenze di antivirus, antispam, intrusion detection, url filtering e vulnerabilità sono a carico dell'Amministrazione.

Nell'erogazione del servizio di manutenzione degli apparati di sicurezza, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato, differenziato in base:

- alla tipologia di apparato di sicurezza (secondo le categorie di seguito rappresentate);
- all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.



Nello specifico per quanto riguarda gli apparati di sicurezza, l'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta economica i canoni annui per tipologia di apparati classificati nelle seguenti categorie, ciascuna di esse a loro volta, differenziate in base all'orario di erogazione del servizio:

- Categoria A: FW/NGFW/UTM con firewall throughput inferiore o uguale a 800 Mbps;
- Categoria B: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 800 Mbps e inferiore o uguale a 3 Gbps;
- Categoria C: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 3 Gbps e inferiore o uguale a 10 Gbps;
- Categoria D: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 10 Gbps e inferiore o uguale a 30 Gbps.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione degli apparati di sicurezza è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica, per la specifica categoria di apparato, diviso dodici.

#### **5.4. Manutenzione Postazioni di Lavoro**

Il servizio di manutenzione nell'ambito delle PdL riguarda la manutenzione di tutti gli apparati ed elementi descritti nel paragrafo 3.5; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore solo nell'orario base (par. 12.1).

Il ripristino di mouse e tastiera prevede una limitazione rispetto al numero massimo di elementi da sostituire: non più di una volta ogni 2 anni per PdL, per elemento (quindi una tastiera ogni 2 anni, un mouse ogni 2 anni).

Il servizio di manutenzione esclude la sostituzione di pezzi soggetti a decadimento delle prestazioni (in particolare batterie di laptop) e di consumabili (toner).

Nell'erogazione del servizio di manutenzione delle PdL, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato, differenziato in base alle categorie di apparati di seguito rappresentate.

Nello specifico per quanto riguarda le PdL, l'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta economica i canoni annui per tipologia di apparati classificati nelle seguenti categorie:

- PC desktop Categoria A. Rientrano in tale categoria i PC desktop con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel Celeron / Intel Pentium / Intel core 2/ Intel i3 / AMD Athlon / AMD A4 / AMD A6 / AMD Sempron / AMD Ryzen 3
  - con RAM fino a 8 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo



- comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5
- PC desktop Categoria B. Rientrano in tale categoria i PC desktop con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3/Intel i5 / AMD A6 / AMD A9 / AMD Ryzen 3 /AMD Ryzen 5
  - con RAM fino a 16 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo o con SSD fino 256 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5
- PC desktop Categoria C. Rientrano in tale categoria i PC desktop con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel Xeon E/Intel i5 / Intel i7/ AMD Ryzen 5
  - con RAM fino a 16 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo e/o con SSD fino 512 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5
- PC Laptop Categoria A <= 5anni. Rientrano in tale categoria i PC Laptop con un'anzianità inferiore o uguale a 5 anni con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3/Intel i5 / Intel Celeron
  - con RAM fino a 4 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5
- PC Laptop Categoria B <= 5anni. Rientrano in tale categoria i PC Laptop con un'anzianità inferiore o uguale a 5 anni con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3/Intel i5 / AMD Ryzen 3 / AMD Ryzen 5
  - con RAM fino a 8 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo o con SSD fino 256 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5
- PC Laptop Categoria C <= 5anni. Rientrano in tale categoria i PC Laptop con un'anzianità inferiore o uguale a 5 anni con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i5/Intel i7 / AMD Ryzen 5 / AMD Ryzen 7
  - con RAM fino a 16 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo o con SSD fino 512 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5

Per le categorie PC desktop l'offerente dovrà fornire nell'offerta economica i canoni annui per i PC desktop con un'età minore o uguale a 5 anni e per i PC desktop con un'età maggiore di 5 anni.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dei PC desktop e PC laptop, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica, per la specifica categoria di apparato, diviso dodici.

Si precisa che non è oggetto dell'Accordo Quadro la manutenzione Pc laptop con vetustà superiore a 5 anni. Nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interromperne il servizio di manutenzione,



comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione.

### **5.5. Manutenzione Server**

Il servizio di manutenzione nell'ambito dei server riguarda la manutenzione di tutti gli apparati descritti nel paragrafo 3.6; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

Nell'erogazione del servizio di manutenzione dei server, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato, differenziato in base:

- alla tipologia di apparato server (secondo le categorie di seguito rappresentate);
- all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

Nello specifico per quanto riguarda gli apparati server, l'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta economica i canoni annui per tipologia di apparati classificati nelle seguenti categorie, ciascuna di esse a loro volta, differenziate in base all'orario di erogazione del servizio:

- Server categoria A. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo bi-processore fino a 8 core complessivi
  - con al massimo 6 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 64 GB di RAM
- Server categoria B. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo bi-processore fino a 16 core complessivi
  - con al massimo 6 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 512 GB di RAM
- Server categoria C. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo bi - processore fino a 32 core complessivi
  - con al massimo 12 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 1.024 GB di RAM
- Server categoria D. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo bi - processore fino a 32 core complessivi
  - con al massimo 24 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 2.048 GB di RAM
- Server categoria E. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo quad - processore fino a 36 core complessivi
  - con al massimo 4 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 512 GB di RAM



- Server categoria F. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo quad - processore fino a 72 core complessivi
  - con al massimo 8 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 1.024 GB di RAM
- Server categoria G. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo quad - processore fino a 72 core complessivi
  - con al massimo 16 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 3.072 GB di RAM
- Server categoria H. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo octa - processore fino a 48 core complessivi
  - con al massimo 4 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 1.024 GB di RAM
- Server categoria I. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo octa - processore fino a 96 core complessivi
  - con al massimo 6 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 2.048 GB di RAM
- Server categoria L. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo octa - processore fino a 192 core complessivi
  - con al massimo 12 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 4.096 GB di RAM
- Server categoria M. Enclosure per blade server fino a 6 U o 8 blade server ospitabili
- Server categoria N. Enclosure per blade server fino a 10 U o 16 blade server ospitabili

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione degli apparati server è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al canone annuo offerto dal Fornitore in offerta economica, per la specifica categoria di apparato, diviso dodici.

## 6. Interventi sul cablaggio

Il servizio di intervento sul cablaggio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in ambito Centrali telefoniche (par. 4.1) e/o il servizio di gestione in ambito Reti locali (par. 4.2) e/o il servizio di gestione in ambito Postazioni di Lavoro (par. 4.4). L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio, a scelta fra orario base, esteso e continuato, è indipendente da quelli contrattualizzati rispettivamente per i servizi citati. Il servizio di intervento sul cablaggio di cui al presente paragrafo sarà acquisito per "pacchetti" di lavorazioni.

Le attività relative al servizio in oggetto sono:

- *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa (inteso come numero di prese fonia, dati ed elettriche) in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; tale



lavorazione è comprensiva del ripristino dell'aspetto della parte del locale. La nuova presa a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dallo stato di fatto in cui tale presa si trovava, dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;

- *Change*: modifica delle configurazioni di una presa esistente (modifica delle prese dedicate alla fonia, o ai dati, o elettriche);
- *Manutenzione*: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento:
  - o cablaggio orizzontale;
  - o collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
  - o funzionalità degli armadi rack;
  - o tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

Il corrispettivo pagato per la fruizione del servizio è omnicomprendente di tutto ciò che serve a rendere pienamente operativa la presa ed è comprensivo di:

- attività riguardanti il cablaggio quali ad esempio la fornitura di cavi, canaline, attestazioni, prese, connettori, patch-cord e tutto il materiale e manodopera necessari per effettuare gli interventi di move, change e manutenzione;
- fornitura e messa in opera di prese, cavi e quant'altro necessario a estendere la rete elettrica alla nuova presa; le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- attività di ripristino del collegamento intese come tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di distribuzione. Qualora necessario, si dovrà procedere con la sostituzione delle parti guaste con ricambi della stessa tipologia e categoria. Resta inteso che dovranno essere utilizzati materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati;
- attività di troubleshooting finalizzate all'individuazione dell'anomalia o del guasto, causa del disservizio segnalato dall'Amministrazione;
- il Fornitore è tenuto altresì a svolgere tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio o aggiuntive di tutti quegli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie (borchie, connettori, attestazioni, etc.).

È esclusa dal presente servizio la fornitura di nuovi apparati attivi (switch, hub, router, terminali telefonici, sistemi telefonici, access point, ...) e dei rack.

Nell'ambito di un pacchetto, la modalità di prestazione del servizio e di rendicontazione delle attività eseguite dovrà rispettare la seguente procedura:





- l'Amministrazione Contraente dovrà presentare al Fornitore la richiesta del servizio in oggetto, indicante il tipo di servizio tra quelli presenti nel pacchetto (Move, Change, Manutenzione) e specificando la o le prese coinvolte;
- a seguito della ricezione di una richiesta di lavorazione, il Fornitore sarà tenuto a rispondere, indicando il numero identificativo della lavorazione, tempi e modi della fornitura del servizio coerentemente con gli SLA indicati nel 12.2; il Fornitore sarà inoltre tenuto, qualora impossibilitato a espletare il servizio nel rispetto degli SLA di riferimento, a indicare le ragioni di tale impedimento o ritardo; laddove non sussistano impedimenti o ritardi che dipendano dall'Amministrazione o da causa di forza maggiore o giustificati motivi, l'Amministrazione Contraente applicherà le relative penali (par. 12.3);
- al termine delle attività il Fornitore dovrà fornire il documento "Rapporto di Fine Intervento", che specifichi le attività eseguite e attesti la disponibilità alla verifica di quanto eseguito;
- gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle lavorazioni effettuate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il "Tempo di completamento intervento sul cablaggio", calcolato come il tempo intercorrente tra:

apertura del ticket, coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione dell'attività di intervento sul cablaggio

e

chiusura del ticket, coincidente con la consegna del Rapporto di Fine Intervento sopra definito.

Il servizio di intervento sul cablaggio di cui al presente paragrafo è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

Tutte le attività relative alla singola presa vengono considerate come una singola lavorazione e contribuiscono a decrementare di una unità il pacchetto acquistato. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano diverse possibili situazioni:



- 10 lavorazioni su 10 prese distinte in un unico intervento presso i locali dell'Amministrazione concorrono a scalare il pacchetto di 10 lavorazioni e il numero di interventi di una unità;
- 10 lavorazioni su una singola presa in un unico intervento presso i locali dell'Amministrazione concorrono a scalare il pacchetto di 1 lavorazione e il numero di interventi di una unità;
- 10 lavorazioni su 10 prese distinte in 10 interventi distinti presso i locali dell'Amministrazione richiedono l'utilizzo di 2 pacchetti;
- 10 lavorazioni su una singola presa in 10 interventi distinti presso i locali dell'amministrazione richiedono l'utilizzo di 2 pacchetti.

Qualora l'intervento riguardi il cablaggio di dorsale, l'attività concorrerà a decrementare il numero di lavorazioni per il pacchetto di tante unità quante sono le prese coinvolte nel malfunzionamento.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, il costo del pacchetto, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

La validità del pacchetto è limitata alla durata contrattuale del contratto di fornitura; durante tale periodo il Fornitore è obbligato ad erogare il servizio anche alla scadenza dell'Accordo Quadro ad esaurimento dei massimali di fornitura.

Il corrispettivo per il servizio di intervento sul cablaggio è riconosciuto al Fornitore all'esaurimento del numero delle lavorazioni previste per ciascun pacchetto, o comunque al termine della durata contrattuale (anche se non completamente utilizzato). Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcuna lavorazione).

## **7. Servizi di Presidio**

Il servizio di presidio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel capitolo 4. Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore per le attività di gestione, richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa, di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente al fine di svolgere le tipiche attività già descritte per i singoli ambiti nel capitolo 4 durante l'orario di erogazione prescelto (orario base, esteso, continuato). Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile richiedere il servizio in reperibilità h24, nelle fasce orarie non



coperte dal servizio normale, con il profilo “Reperibilità orario base” e/o il profilo “Reperibilità orario esteso”.

I profili di reperibilità prevedono la possibilità da parte dell’Amministrazione Contraente di far intervenire il personale del Fornitore, al di fuori degli orari corrispondenti al profilo di orario prescelto (base e/o esteso) per il presidio per lo svolgimento delle attività di cui al presente paragrafo nell’ambito dei malfunzionamenti. A tal fine, il Fornitore dovrà comunicare all’Amministrazione Contraente il numero di cellulare della persona, appartenente esclusivamente al team di presidio, da contattare. Questa, se contattata, dovrà intervenire nel rispetto dello SLA di cui al par. 12.2. e svolgere le attività previste per il servizio in oggetto.

L’ambito tecnologico di competenza del personale di presidio dovrà essere il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall’Amministrazione (ad esempio, un’amministrazione che abbia attivo un servizio di gestione in ambito reti locali, potrà richiedere il servizio di presidio solo nell’ambito delle reti locali).

Le Amministrazioni, invece, che abbiano attivo il servizio di gestione in più ambiti tecnologici ed abbiano necessità del servizio di presidio, potranno richiedere detto servizio utilizzando una medesima risorsa del fornitore per più ambiti, qualora la stessa sia in possesso di competenze trasversali, cioè in più ambiti merceologici. L’Amministrazione dovrà specificare questa opportunità in fase di Richiesta Preliminare di Fornitura e il fornitore dovrà indicare dettagliatamente all’interno del Piano di esecuzione dei servizi le attività che svolgerà il personale dedicato al servizio di presidio, evidenziandone le sinergie e i compiti trasversali.

Si precisa che ciascuna singola risorsa offerta nell’ambito del servizio di presidio fornirà attività stabilmente presso una sola sede dell’Amministrazione. Il costo del servizio, così come da offerta, non comprende pertanto trasferte fra differenti sedi dell’Amministrazione. Queste, qualora richieste, verranno rimborsate al fornitore tenendo conto delle distanze chilometriche rispetto alla sede di partenza dell’Amministrazione utilizzando il costo per km indicato nel sito dell’Automobile Club d’Italia.

Risultano inclusi i costi relativi al raggiungimento della sede dell’Amministrazione in caso di intervento in reperibilità h24.

Il personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi di presidio deve possedere le competenze professionali adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto di presidio; tali competenze professionali saranno comunque considerate possedute in caso di esperienza lavorativa almeno triennale in ambito gestione dei sistemi ed apparati oggetto di presidio in accordo con quanto previsto al paragrafo 10.3. In ogni caso il Responsabile del Contratto potrà chiedere la sostituzione, sulla base di una espressa motivazione, di una o più unità del personale preposto all’erogazione del servizio in caso non lo ritenesse idoneo. In questo caso, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della risorsa entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall’Amministrazione Contraente e dovrà garantire la continuità dell’erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. Il Fornitore



dovrà pertanto mettere a disposizione la nuova risorsa in possesso di competenze ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

L'Offerente, per il servizio presidio, dovrà specificare nell'Offerta Economica il canone annuo delle risorse umane utilizzate per effettuare il presidio in base all'orario di erogazione del servizio richiesto (Base, Esteso, o Continuato), come definito nel paragrafo 12.1, nonché il canone annuo in "Reperibilità complemento orario base" e "Reperibilità complemento orario esteso".

Si precisa che i suddetti canoni si intendono riferiti all'insieme dei turni lavorativi e quindi delle risorse necessarie a garantire la presenza di un tecnico di presidio presso l'Amministrazione per tutto l'orario richiesto; la quotazione del canone di presidio dovrà essere pertanto relativa al costo annuo di tale servizio.

Per il servizio di presidio, l'Amministrazione corrisponderà un canone mensile pari ad un dodicesimo del canone annuo di cui sopra. Qualora l'Amministrazione abbia la necessità di avere più persone contemporaneamente presenti, detto canone andrà moltiplicato per il numero di risorse ritenuto necessario. L'attività di presidio potrà essere coordinata dall'Amministrazione stessa.

## **8. Servizio di service desk**

Il servizio di service desk potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel capitolo 4. Detto servizio è accessibile mediante un Contact center dotato dei seguenti canali: un call center con numero verde, un numero fax, un indirizzo email dedicati e un portale web per l'invio delle richieste. Esso ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito comunque dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro. Suddetto Contact Center deve essere attivato entro 15 giorni dalla data di stipula dell'Accordo Quadro.

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con gli eventuali vincoli o limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel Piano di Esecuzione dei Servizi) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, postazioni di lavoro, sicurezza e server.

I suddetti canali potranno essere unici e dedicati a tutto l'Accordo Quadro (ed eventualmente coincidenti con quelli disponibili per contattare il Contact center informativo – par. 11.3), ovvero differenziati per le singole Amministrazioni Contraenti (ed eventualmente coincidenti



con quelli disponibili per il Contact center delle richieste di servizio di Gestione e Manutenzione dedicati alla singola Amministrazione- par 11.4).

Il Service Desk dovrà essere presidiato da operatori, in corrispondenza degli orari di erogazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione (par. 12.1). Dovrà essere possibile, in ogni caso, formulare richieste anche al di fuori dell'orario di erogazione, attraverso l'invio di e-mail, fax, canale web, servizio di segreteria telefonica o mediante presenza di operatori anche al di fuori dell'orario di erogazione. In questi casi, gli SLA relativi alla gestione delle richieste decorreranno dal primo istante utile nella finestra di erogazione contrattualizzata.

Il service desk dovrà provvedere ad identificare la/e necessità dell'utente richiedente, eventualmente fornire un primo livello di supporto sulla base di FAQ consolidate, ed instradare verso lo specifico Servizio di Gestione dell'ambito di pertinenza i casi non risolti.

Aspetto distintivo del service desk, in contratti di gestione di tipo multi-ambito, è quello di individuare le diverse possibili cause o implicazioni della segnalazione dell'utente, sia nel fornire il supporto di primo livello, sia nell'instradamento verso il livello di gestione. A titolo esemplificativo, la richiesta di assistenza di un utente di un centralino IP potrà richiedere, a seconda del contesto specifico dell'Amministrazione e dei servizi contrattualizzati, verifiche e soluzioni non limitate al telefono o al centralino, ma estese anche, ad esempio, alla rete locale.

Il servizio di service desk dovrà pertanto:

- essere il singolo punto di contatto per le richieste di assistenza dell'utenza della Amministrazione Contraente, anche nel caso di attivazione dei servizi di gestione su più ambiti, utilizzando gli appositi strumenti di knowledge management messi a disposizione dal Fornitore;
- accogliere, analizzare e classificare la richiesta, inserendola nel sistema di trouble ticketing, al fine di risolverla completamente attraverso le FAQ consolidate, oppure:
  - o smistando la segnalazione e assegnando il relativo ticket al livello di gestione (par. 4) in caso di problematica relativa ad apparati e sistemi oggetto, nell'ambito del contratto di fornitura, del servizio di gestione;
  - o attivando l'eventuale presidio on-site qualora sottoscritto dall'Amministrazione;
  - o nel caso la problematica sia di competenza di terze parti, procedendo come definito di concerto con l'Amministrazione nel Piano di esecuzione dei Servizi (fornendo indicazioni all'utente su come contattare il fornitore terzo, oppure informando il Referente Tecnico del problema, etc.);

Il service desk dovrà inoltre informare proattivamente gli utenti relativamente a situazioni di mancanza di continuità dei servizi gestiti, con:

- o comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio individuate dallo stesso



service desk o segnalate da altre entità, tramite strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente;

- comunicazione della stima di tempo indicativa prevista relativa all'interruzione del servizio;
- comunicazione tempestiva di avvenuta risoluzione del guasto e/o malfunzionamento con il conseguente ripristino del servizio alla normale operatività;
- comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento della segnalazione.

Nell'erogazione del servizio di service desk, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2. Più in dettaglio, il "tempo di gestione richieste service desk" è definito come tempo che intercorre tra:

apertura del ticket, coincidente con la richiesta dell'utente al service desk

e

chiusura del ticket, nel caso in cui la richiesta sia risolta direttamente dal service desk

ovvero

istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione, nel caso in cui la richiesta, pur di competenza del Fornitore, non sia stata risolta dal service desk.

Il "tasso di risoluzione ticket al service desk" (esclusi interventi che richiedano manutenzione hardware) è definito dal rapporto  $a/(a+b)$ , con:

a = numero ticket aperti dal service desk e chiusi dallo stesso service desk a seguito di risoluzione della richiesta;

b = numero ticket aperti dal service desk e chiusi al livello di gestione.

Per il call center del service desk si applica lo SLA di "tempo di attesa" di cui alla Tabella 8 del par. 12.2.1 e, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Contraente potrà avvalersi, oltre che della reportistica di cui al par. 11.5, anche di una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni.

Per il servizio di service desk, l'Offerta Economica prevede un costo per singolo ticket gestito, differenziato unicamente in base a:

- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 12.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.



Il corrispettivo complessivo a favore del Fornitore per suddetto servizio sarà dovuto a in base allo SLA contrattualizzato e all'orario di erogazione richiesto, sulla base dei ticket effettivamente gestiti dal Fornitore, così come risultanti dalla reportistica di cui al par. 11.5.

## 9. Definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi

Il Piano di Esecuzione dei Servizi, redatto dal Fornitore nell'ambito dei processi e con le tempistiche definite nel par. 2.1 dovrà contenere:

### Risultati dell'Assessment

- Elenco sintetico, e completo in allegato, degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di gestione ed eventualmente manutenzione, con le caratteristiche rilevanti ai fini della definizione tecnica dei servizi stessi.
- Evidenza degli aspetti logistici, organizzativi e procedurali peculiari dell'Amministrazione, significativi ai fini della definizione delle modalità e dei processi di erogazione dei servizi.

### Piano Tecnico-Organizzativo

- Esatta definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione tra cui:
  - descrizione delle attività che saranno svolte da remoto, con indicazione degli strumenti utilizzati e delle eventuali configurazioni e/o installazioni di software sugli apparati dell'Amministrazione;
  - descrizione delle attività che saranno svolte in loco, con indicazione della frequenza programmata;
- Definizione dei processi che regoleranno l'esecuzione dei servizi, relativamente alle attività:
  - di ordinaria gestione/manutenzione (ad esempio: monitoraggio apparati, interventi di manutenzione preventiva, etc.);
  - eseguite a seguito di specifiche richieste dell'Amministrazione (ad esempio: configurazioni apparati, IMAC, interventi sul cablaggio, etc.);
  - scaturite da richieste di assistenza o segnalazione di malfunzionamenti, con descrizione dell'iter di escalation;
  - di change management, con riferimento alle politiche ed ai processi di change, e alle procedure di ripristino;

e con riferimento:

- al personale dell'Amministrazione (ad esempio: quali Referenti tecnici potranno richiedere l'esecuzione di specifiche attività, quali attività e richieste potranno partire direttamente dagli utenti, etc.);



- a terze parti (ad esempio: fornitori di servizi di connettività, fornitori incaricati della gestione/assistenza/manutenzione di apparati nell'ambito di contratti preesistenti, etc.);
- Attività e tempistiche per l'Avvio dei servizi, con particolare riferimento alle attività di:
  - presa in carico degli apparati e start up dei servizi, con indicazione di quali saranno svolte in loco;
  - configurazione apparati e/o installazione software per la gestione da remoto;
  - migrazione da precedenti contratti e sistemi di gestione;
- Identificazione del Personale del Fornitore, che, in aggiunta al Referente locale, sarà coinvolto nell'esecuzione del Contratto Attuativo, con particolare riferimento alle risorse che effettueranno attività in loco. Il modello organizzativo dovrà inoltre dare evidenza della disponibilità del personale in possesso dei certificati presentati in sede di offerta.
- Indicazione delle sedi adottate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi in accordo con quanto dichiarato in sede di stipula dell'Accordo Quadro.
- Stima del numero di pacchetti di interventi sul cablaggio e di pacchetti IMAC che saranno necessari nel corso della durata del Contratto di Fornitura, qualora richiesti dall'Amministrazione;
- Stima del numero di ticket che saranno gestiti dal service desk nel corso della durata del Contratto di Fornitura, qualora richiesti dall'Amministrazione.

Su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi - eventualmente anche a seguito di sopravvenuto End Of Support dei prodotti gestiti e/o mantenuti - il Piano di Esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato al fine di rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione; restano ferme, in tal caso, l'osservanza del presente Capitolato tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore nonché la tipologia e quantità dei servizi ordinati dall'Amministrazione.

## **10. Organizzazione del Fornitore**

### **10.1. Modello organizzativo e struttura generale per la gestione dell'Accordo Quadro**

Il Fornitore dovrà garantire un modello organizzativo ed una struttura generale per la gestione dell'Accordo Quadro, tale da assicurare un'elevata qualità del servizio erogato sia alle Amministrazioni aderenti, sia all'Amministrazione Aggiudicatrice, per quanto di rispettiva competenza.

Fanno parte della struttura organizzativa che il Fornitore dovrà garantire almeno le seguenti figure/funzioni:





Il Responsabile del Servizio: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Accordo Quadro in oggetto nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali. Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del valore stimato del Lotto di riferimento;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Accordo Quadro e nei singoli Contratti di Fornitura;
- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (par. APPENDICE A – Schema delle Verifiche Ispettive);
- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- processo di fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza;
- altre attività dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano di Esecuzione dei Servizi.

Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione aggiudicatrice e parteciperà a incontri regolari con i rappresentanti dell'Amministrazione stessa, per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento dell'Accordo Quadro e degli Ordinativi, e per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei livelli di servizio previsti in Accordo Quadro.

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 7 (sette) giorni solari.

Il Referente Locale: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura. Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi; ad essa è delegata la funzione di:



- gestione e controllo di tutte le attività relative all'Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi;
- gestione e controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura;
- monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA;
- emissione delle fatture;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti;
- supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (par. APPENDICE A – Schema delle Verifiche Ispettive);
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano di Esecuzione dei Servizi.

## **10.2. Sedi operative**

In relazione all'ubicazione delle sedi delle Pubbliche Amministrazioni, assume particolare rilievo una presenza consolidata del Concorrente sull'intero territorio specifico di ciascun Lotto, tenuto conto delle modalità di adempimento dei servizi richiesti e dei livelli di servizio attesi.

A tal riguardo, , secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (sub-criterio di valutazione ID 3.1), costituirà un elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione del relativo punteggio tecnico, il numero di sedi che il Concorrente si impegna a mettere a disposizione per l'esecuzione dell'Accordo Quadro entro la data di stipula della stessa sul territorio di ciascun lotto di riferimento con uno o più dipendenti da impiegare nell'erogazione dei servizi di gestione e/o manutenzione in possesso di una o più competenze descritte al par. 10.3 del capitolato tecnico.

Ai fini della suddetta valutazione il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell'Allegato 3 del Capitolato d'Oneri.

L'Amministrazione beneficiaria potrà, nel corso dell'esecuzione contrattuale e con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi verificare l'effettiva presenza di personale con le competenze richieste al par. 10.3 del capitolato tecnico all'interno delle sedi adottate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi dello specifico contratto attuativo, che dovranno necessariamente essere almeno tra quelle dichiarate in sede di stipula dell'Accordo Quadro. A tal fine il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad ospitare per la verifica richiesta le persone nominate dall'Amministrazione presso le sedi indicate nel Piano di esecuzione dei servizi.



Nel caso in cui, nel corso delle suddette verifiche, emerga l'assenza di personale assegnato alle sedi indicate nel Piano di esecuzione dei servizi, con le suddette competenze richieste, l'Amministrazione notificherà le non conformità rilevate al fornitore, e contestualmente verranno applicate le penali di cui al paragrafo 12.3.1 del capitolato tecnico. Nel caso in cui trascorsi i 30 giorni dalla notifica persista la non conformità precedentemente notificata, l'Amministrazione potrà risolvere il Contratto attuativo.

### 10.3. Profili professionali

Per l'esecuzione del presente appalto, il Fornitore deve costituire gruppi di lavoro che garantiscano la corretta erogazione dei Servizi, composti almeno dai seguenti profili professionali:

Figura professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente (in assenza di laurea in discipline scientifiche, si intende l'esperienza lavorativa in ambiti analoghi a quelli oggetto di gara per cui si richiede un requisito di anzianità lavorativa nel ruolo complessiva almeno pari a 10 anni)
Anzianità lavorativa	almeno 5 anni nel ruolo in caso di possesso di laurea in discipline scientifiche
Competenze ed esperienze richieste	<p>Competenza ed esperienza approfondita in gestione (es. installazione, upgrading, applicazione di patch, configurazione, back-up, test, tuning, monitoraggio) e analisi e risoluzione malfunzionamenti relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reti locali Ethernet</li><li>• architettura di rete TCP/IP</li><li>• architettura client/server e web</li><li>• apparati (hardware e software di base) relativi agli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro</li><li>• sistemi operativi windows server e linux e piattaforme di virtualizzazione</li><li>• sistemi operativi windows client, strumenti di microsoft office o open office</li><li>• sistemi antimalware, antispam, intrusion prevention/detection, url filtering</li></ul> <p>Conoscenza approfondita in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• standard per cablaggio strutturato</li><li>• principali metodologie e best practices sul Service Management IT</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• asset management e procedure di help desk</li><li>• strumenti di system e network management, di management degli apparati oggetto della Accordo Quadro, di trouble ticketing e di diagnostica</li></ul>
--	--

Figura professionale	Sistemista junior
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore
Anzianità lavorativa	almeno 3 anni nel ruolo
Competenze ed esperienze richieste	<p>Competenza ed esperienza di base in gestione (es. installazione, upgrading, applicazione di patch, configurazione, back-up, test, tuning, monitoraggio) e analisi e risoluzione malfunzionamenti relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reti locali Ethernet</li><li>• architettura di rete TCP/IP</li><li>• architettura client/server e web</li><li>• apparati (hardware e software di base) relativi agli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro</li><li>• sistemi operativi windows server e linux e piattaforme di virtualizzazione</li><li>• sistemi antimalware, antispam, intrusion prevention/detection, url filtering</li></ul> <p>Competenza ed esperienza approfondita in gestione (es. installazione, upgrading, applicazioni di patch, configurazione, back-up, test, tuning, monitoraggio) e analisi e risoluzione malfunzionamenti relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemi operativi Windows client, strumenti di microsoft office o open office</li><li>• Software di base per client (es. web browser, antivirus, lettore pdf, winzip)</li><li>• Utilities (es. gestione batteria, power management, processore, display e camera)</li><li>• hardware di personal computer e periferiche</li></ul> <p>Conoscenza base in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• standard per cablaggio strutturato</li><li>• principali metodologie e best practices sul Service Management IT</li><li>• asset management e procedure di help desk</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• strumenti di system e network management, di management degli apparati oggetto dell'Accordo Quadro, di trouble ticketing e di diagnostica</li></ul>
--	---

<b>Figura professionale</b>	<b>Tecnico manutentore hardware</b>
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore
Anzianità lavorativa	almeno 3 anni nel ruolo
Competenze ed esperienze richieste	<ul style="list-style-type: none"><li>• installazione e configurazione apparati hardware</li><li>• analisi delle problematiche e risoluzione dei malfunzionamenti di natura hardware multibrand su server, centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro</li><li>• architetture hardware dei computer, delle reti e degli apparati relativi agli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro</li><li>• strumenti per la configurazione, la diagnostica e il testing degli apparati mantenuti oggetto di manutenzione</li><li>• standard e tecniche per cablaggio strutturato</li><li>• asset management e procedure di help desk</li><li>• strumenti di system e network management</li><li>• strumenti di trouble ticketing</li></ul>

In merito al personale da impiegare nell'erogazione dei servizi costituirà elemento preferenziale il possesso di certificati tecnici di prodotto del personale dipendente (come definito al par. 17.2 del Capitolato d'oneri con riferimento ai sub-criteri di valutazione 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 e 4.6) relativi alla tipologia di apparati rientranti negli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro. Nello specifico, i seguenti elementi costituiranno oggetto di valutazione e garantiranno l'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (sub-criterio di valutazione ID da 4.1 a 4.6):

- numero di brand per ambito tecnologico "server" per i quali si dispone, alla data di presentazione dell'offerta, di almeno 2 certificati tecnici del personale dipendente (così come sopra definito);
- numero di brand per ambito tecnologico "centrali telefoniche" per i quali si dispone, alla data di presentazione dell'offerta, di almeno 2 certificati tecnici del personale dipendente (così come sopra definito);



- numero di brand per ambito tecnologico “sicurezza e/o reti locali” per i quali si dispone, alla data di presentazione dell’offerta, di almeno 2 certificati tecnici del personale dipendente (così come sopra definito).

Ai fini della suddetta valutazione e attribuzione del relativo punteggio, il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell’Allegato 3 del Capitolato d’Oneri.

Nel caso in cui, in corso di esecuzione, il Fornitore debba provvedere alla sostituzione di una risorsa certificata, detta sostituzione dovrà avvenire per il tramite di una nuova risorsa che possieda la/e medesima/e certificazione/i posseduta/e dalla risorsa da sostituire.

Posto che le certificazioni devono essere sempre mantenute in corso di validità, qualora, in corso di esecuzione, la certificazione non possa essere rinnovata a causa della sopravvenuta scomparsa di un brand dal mercato, il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione a Consip, fornendo adeguata documentazione a supporto. Resta fermo che, ove si verifichi tale eventualità, il Fornitore dovrà garantire un numero di certificazioni tale da conservare il punteggio ottenuto nella fase di affidamento dell’Accordo Quadro. Pertanto, laddove non abbia già presentato, in tale fase, un numero di certificati sovrabbondante ai fini del conseguimento del punteggio tecnico ottenuto, egli dovrà presentare una nuova certificazione, di un nuovo brand, per lo stesso ambito tecnologico a cui fa riferimento la certificazione non più rinnovabile.

## **11. Servizi di supporto**

### **11.1. Sicurezza delle informazioni**

Per l’espletamento dei servizi del presente Accordo Quadro e per l’operatività da remoto, il Fornitore dovrà disporre di un Centro di Gestione, come indicato al capitolo 4.

Il Fornitore, compatibilmente con le politiche di sicurezza di ciascuna Amministrazione Contraente, potrà collegarsi ad una sede (centrale) dell’Amministrazione ed utilizzare la rete dati (VPN) dell’Amministrazione per la verifica degli apparati presso ciascuna sede appartenente alla stessa Amministrazione per consentire il monitoraggio e gestione richiesti sugli elementi/apparati/sistemi.

Deve essere possibile, qualora la sensibilità delle informazioni scambiate da entità di rete lo richieda, instaurare comunicazioni sicure, basate su moderni standard di sicurezza nelle reti e dei sistemi e protocolli di crittografia: il Fornitore deve garantire la sicurezza dei collegamenti e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l’applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno (Sistema di Gestione delle Sicurezza delle Informazioni – SGSI), adeguate ai requisiti stabiliti dall’Amministrazione. In fatti, è responsabilità del Fornitore assicurare che il Centro Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni da e verso la rete dell’Amministrazione siano protette mediante l’adozione di adeguati sistemi e modelli organizzativi.



Il Fornitore dovrà infatti garantire i seguenti servizi di sicurezza:

- **mutua autenticazione:** l'identità delle entità in comunicazione deve essere garantita attraverso meccanismi di crittografia asimmetrica, ovvero a chiave pubblica con lunghezza delle chiavi opportuna. È prevista a carico del Fornitore la certificazione digitale del canale di comunicazione con l'Amministrazione. È prevista a carico del Fornitore la gestione e la distribuzione delle chiavi e dei certificati;
- **autorizzazione:** individuare, sulla base delle credenziali fornite dall'utente, i diritti e le autorizzazioni che tale utente possiede e permetterne l'accesso alle risorse limitatamente a tali autorizzazioni;
- **confidenzialità nella trasmissione dei dati:** dove la peculiarità delle informazioni lo richieda, fornire gli strumenti per la cifratura della informazione, garantendo un adeguato livello di protezione della confidenzialità dei dati. Gli algoritmi crittografici utilizzati e la lunghezza delle chiavi devono essere opportunamente scelti in modo da garantire la confidenzialità della informazione;
- **integrità dei dati:** fornire meccanismi che permettano di garantire l'integrità del messaggio scambiato tra due entità basati su funzioni di hashing considerate "sicure" (es. MD5, SHA256, RIPEMD-160, ecc.) con opportuna lunghezza delle chiavi.

Inoltre costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (sub-criterio di valutazione ID 15.3), le modalità di interfacciamento verso i sistemi dell'Amministrazione adottate dal Fornitore attraverso il Centro servizi per garantire le suddette caratteristiche di sicurezza del collegamento.

Ai fini della suddetta valutazione il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell'Allegato 3 del Capitolato d'Oneri.

Le dichiarazioni riportate in offerta tecnica dovranno poter essere verificate secondo le modalità e i tempi definiti nella sezione 21 bis del Capitolato d'Oneri.

### **11.2. Asset Management**

Per garantire un'efficace erogazione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro il Fornitore dovrà provvedere alla gestione dell'inventario (asset management) finalizzata a mantenere costantemente aggiornata una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio presso l'Amministrazione e delle relative configurazioni hardware e software.

Tale attività potrà essere svolta anche con modalità automatizzate per la rilevazione dei componenti hardware e software, da riscontrare poi in loco in funzione della completezza dello strumento di discovery utilizzato e/o delle risultanze emerse.

Il Fornitore deve provvedere all'etichettatura di tutti i componenti secondo un formato di classificazione concordato con l'Amministrazione Contraente e contenente almeno un codice di



identificazione univoco (asset number) per ciascuna apparecchiatura, associato imprescindibilmente alla matricola della stessa.

Tutte le informazioni raccolte dal Fornitore e relative agli apparati dell'Amministrazione, dovranno essere memorizzate nel "Data Base degli Asset", base di dati centralizzata del Fornitore. Tale DB dovrà essere aggiornato a fronte di ogni evento che abbia impatto sulle informazioni stesse (es: interventi IMAC, installazioni/aggiornamenti HW e SW).

Le informazioni gestite attraverso lo strumento di asset management devono essere integrate anche con le informazioni provenienti dal sistema di Trouble Ticketing di cui al paragrafo 11.4.

Al termine del contratto di fornitura il Fornitore deve fornire supporto all'Amministrazione contraente al fine di trasferire le informazioni relative agli asset sui sistemi di gestione della stessa.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione dei relativi punteggi tecnici secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri:

- modalità di erogazione dell'asset management e capacità della stessa di ottimizzare i servizi di gestione e manutenzione (sub-criterio di valutazione ID 13.1);
- strumenti adottati in relazione alle attività previste per l'asset management (sub-criteri di valutazione da 13.2 a 13.5);
- eventuale possibilità fornita alle Amministrazioni Contraenti e, per quanto di propria competenza, all'Amministrazione Aggiudicatrice, di accedere via web ai dati contenuti nel "Data Base degli Asset" (sub-criterio di valutazione ID 16.1).

Ai fini della suddetta valutazione il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell'Allegato 3 del Capitolato d'Oneri.

Le dichiarazioni riportate in offerta tecnica dovranno poter essere verificate secondo le modalità e i tempi definiti nella sezione 21 bis del Capitolato d'Oneri.

### **11.3. Contact center informativo**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un contact center, dedicato all'Accordo Quadro, al fine di:

- fornire supporto al processo di adesione all'Accordo Quadro (assistenza alla redazione delle Richieste Preliminari di Fornitura, emissione degli Ordinativi di Fornitura, etc.);
- fornire informazioni sullo stato di evasione delle Richieste Preliminari di Fornitura e degli Ordinativi di Fornitura, e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti;
- fornire informazioni sui servizi previsti in Accordo Quadro e sui relativi corrispettivi;
- risolvere problematiche di carattere amministrativo.

Tale contact center dovrà essere accessibile tramite:





- call center con numero verde dedicato (addebito al chiamato per tutte le chiamate originate da rete fissa e mobile nazionale);
- numero telefonico dedicato di rete fissa nazionale per la ricezione dei fax;
- indirizzo e-mail dedicato;
- portale web.

Suddetto contact center deve essere attivato entro 15 giorni dalla data di stipula dell'Accordo Quadro ed eventualmente potrà coincidere con i contact center previsti per il service desk e per le richieste di servizio di gestione e manutenzione.

Il contact center informativo dovrà essere presidiato da operatori tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Per il call center informativo si applica lo SLA di “tempo di attesa” di cui alla Tabella 8 del par. 12.2.1 e Tabella 11 del par. 12.2.2. Per la rilevazione del livello di servizio, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà avvalersi, oltre che della reportistica di cui al par. 11.6, anche di una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni.

#### **11.4. Contact center per le richieste di servizio di Gestione e Manutenzione**

Tale contact center, dedicato alla richieste provenienti dalle Amministrazioni nell'ambito dei Contratti di Fornitura, e formulate dai Referenti Tecnici delle Amministrazioni e, comunque, dalle persone accreditate come definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi, dovrà essere accessibile mediante gli stessi canali definiti per il contact center informativo di cui al par. 11.3. Suddetto contact center deve essere attivato entro 15 giorni dalla data di stipula dell'Accordo Quadro.

Si precisa che sia il numero verde del call center, sia il numero fax, sia l'indirizzo e-mail dedicati, sia il portale web per l'invio delle richieste, potranno essere unici e dedicati a tutto l'Accordo Quadro (ed eventualmente coincidenti con quelli del contact center informativo e del contact center previsto per il service desk), ovvero differenziati per le singole Amministrazioni Contraenti.

Il contact center per richieste di gestione e manutenzione dovrà essere presidiato da operatori, in corrispondenza degli orari di erogazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione (par. 12.1). Dovrà essere possibile, in ogni caso, formulare richieste anche al di fuori dell'orario di erogazione, attraverso l'invio di e-mail, fax, portale web, servizio di segreteria telefonica o mediante presenza di operatori. In questi casi, gli SLA relativi alla gestione delle richieste decorreranno dal primo istante utile nella finestra di erogazione contrattualizzata.

Il contact center per richieste di Gestione e Manutenzione dovrà ricevere:

- segnalazioni di disservizi (par. 4 e 5);
- richieste di attività di gestione (par. 4);
- richieste di interventi IMAC (par. 4.4.1);



- richieste di interventi sul cablaggio (par. 6).

A fronte di tali segnalazioni e richieste, il servizio provvede alla registrazione delle stesse su un sistema di trouble ticketing. Tale sistema, oltre che per l'apertura/gestione/chiusura delle richieste, è lo strumento ufficiale di rendicontazione dei livelli di servizio nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e per l'estrapolazione dei report da consegnare periodicamente. Tale sistema dovrà quindi tener traccia non solo degli istanti di apertura e chiusura dei ticket, ma anche degli istanti in cui i ticket sono assegnati dal service desk al livello di gestione, e dal livello di gestione a quello di manutenzione.

L'apertura del ticket dovrà avvenire:

- nel corso della telefonata, in caso di segnalazione/richiesta effettuata al telefono;
- entro 30 minuti dalla ricezione della segnalazione/richiesta inviata dall'Amministrazione via fax, e-mail o via web.

Si precisa che i livelli di servizio calcolati a partire dal momento di apertura del ticket, prenderanno a riferimento i tempi sopra definiti, anche qualora gli operatori del contact center provvedano in ritardo all'apertura del ticket.

A seguito dell'apertura del ticket, il contact center procede alle attività di:

- qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, ecc.;
- comunicazione all'utente del numero di ticket assegnato, seguita obbligatoriamente da comunicazione via e-mail;
- inoltro immediato della richiesta alla struttura operativa competente.

Il personale di ogni livello coinvolto nella gestione della richiesta provvederà ad aggiornare il sistema di trouble ticketing, fino a chiusura del ticket all'atto della risoluzione del problema o dell'esecuzione dell'attività richiesta, affinché sia possibile un'efficace rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento.

In particolare, l'avvenuta chiusura del ticket dovrà essere sempre indirizzata all'utente che ha effettuato la richiesta, con:

- (per le richieste risolte o per le attività concluse) comunicazione della chiusura e indicazione sintetica dell'intervento;
- (per le richieste irrisolte) comunicazione della mancata soluzione dell'intervento e specifica indicazione della causale.

Nell'erogazione del servizio di contact center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

In particolare, per lo SLA "tempo di attesa" per il call center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione, si applica lo SLA di "tempo di attesa" di cui alla Tabella 8 del par. 12.2.1.



Per la rilevazione del livello di servizio, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Contraente potrà avvalersi, oltre che della reportistica di cui al par. 11.5, anche di una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni.

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione del relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (sub-criterio di valutazione ID 16.1), la eventuale possibilità fornita alle Amministrazioni Contraenti e, per quanto di propria competenza, all'Amministrazione Aggiudicatrice, di accedere via web ai dati contenuti nel "Sistema di Trouble Ticketing".

Ai fini della suddetta valutazione il Concorrente dovrà presentare la propria offerta secondo quanto richiesto nell'Allegato 3 del Capitolato d'Oneri.

Le dichiarazioni riportate in offerta tecnica dovranno poter essere verificate secondo le modalità e i tempi definiti nella sezione 21 bis del Capitolato d'Oneri.

### **11.5. Reportistica per le Amministrazioni Contraenti**

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i report (*Report degli asset e dei servizi e Report dei livelli di servizio conseguiti*) che il Fornitore dovrà inviare trimestralmente all'Amministrazione contraente. Detti report saranno utilizzati dall'Amministrazione stessa nell'ambito delle verifiche di conformità. Più in dettaglio, l'Amministrazione, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi e entro 20 giorni dal ricevimento comunicherà al Fornitore via mail l'esito di tale verifica che, se positivo, verrà considerata quale "Data di accettazione dei servizi".

#### **Report degli asset e dei servizi**

Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione, all'indirizzo di posta elettronica da essa indicato, con cadenza trimestrale e in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione (il report dovrà, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi fatturati si riferiscono), un report con le consistenze degli apparati oggetto di gestione e manutenzione nel trimestre di riferimento, risultanti da un'estrazione del "DB degli Asset" di cui al par. 11.2, nonché di tutti gli ulteriori servizi attivi/erogati nel trimestre stesso (interventi sul cablaggio, IMAC, presidio, service desk). Tale report dovrà essere inviato entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento. Il report dovrà essere del tutto congruente con gli importi fatturati nel trimestre e, in assenza di esso o in caso di incongruenze, la fattura non potrà essere accettata.

Più in dettaglio, per quanto riguarda gli apparati gestiti/manutenuti, dovranno essere forniti, per ciascuna sede dell'Amministrazione, sia i seguenti dati di dettaglio:

- Tipologia apparato;
- Marca e modello;
- Data di acquisto;



- Data di "End Of Support" (eventuale se data dichiarata dal Produttore);
- Servizi attivi sull'apparato nel corso del trimestre: gestione, gestione e manutenzione;
- Data di avvio dei servizi sull'apparato;
- Data di termine dei servizi sull'apparato (eventuale, se nel corso del trimestre);
- Numero di mesi di erogazione dei servizi sull'apparato nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine dei servizi nel corso di un mese);

sia i seguenti dati riepilogativi:

- numero di apparati/elementi gestiti, omogenei per canone mensile unitario di gestione, e numero complessivo di mensilità nell'arco del trimestre;
- numero di apparati mantenuti, omogenei per canone annuo unitario di manutenzione e del numero di mesi di erogazione del servizio nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine del servizio nel corso di un mese).

Relativamente agli interventi sul cablaggio e agli IMAC, dovranno essere indicati:

- data e numero di pacchetti acquistati nel trimestre;
- numero, date e sedi degli interventi effettuati nel trimestre;
- numero di interventi residui dei pacchetti acquistati.

Per il Presidio:

- per ciascun presidio attivo nel trimestre, indicazione dell'orario di erogazione (orario base, esteso o continuato), dell'eventuale acquisto del servizio di presidio in reperibilità ("Reperibilità complemento orario base" o il profilo "Reperibilità complemento orario esteso") e del numero di mesi di erogazione del servizio nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine del servizio nel corso di un mese).

Per il service desk (in aggiunta alle informazioni sui singoli ticket di cui alla successiva reportistica sui livelli di Servizio conseguiti):

- numero di ticket gestiti nel trimestre;
- numero di ticket residuo, nell'ambito delle quantità previste nell'Ordinativo di Fornitura.

### **Report dei Livelli di Servizio conseguiti**

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione, con cadenza trimestrale e in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione e all'indirizzo di posta elettronica da essa indicato, un report con i dati relativi ai livelli di servizio di cui al paragrafo 12.2.1, effettivamente conseguiti, per ciascuno dei tre mesi cui il report si riferisce, nell'ambito del contratto di fornitura. Tale report dovrà essere inviato entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.



Il report dovrà contenere tutti i dati relativi ai livelli di servizio previsti nella Tabella 3, Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 9 del successivo par. 12.2.1. Dovranno essere pertanto forniti i dati analitici, estrapolati dal sistema di trouble ticketing di cui al par. 11.4, relativi ad ogni:

- intervento di gestione e risoluzione malfunzionamento a livello di gestione;
- intervento IMAC;
- risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione;
- intervento sul cablaggio;
- richiesta service desk;
- intervento in reperibilità H24;

con dettaglio tale da consentire all'Amministrazione la verifica sia della correttezza dei dati relativi al singolo intervento, sia del calcolo degli SLA conseguiti in ciascun mese.

Anche con riferimento al livello di servizio previsto nella Tabella 8, e per ciascuna settimana contenuta nel trimestre di riferimento, il report dovrà contenere sia i dati aggregati tali da permettere la verifica dello SLA e l'eventuale calcolo delle penali, sia quelli di dettaglio con cui poter verificare la completezza della base dati utilizzata per i suddetti dati aggregati.

In base a tali livelli di servizio conseguiti, il Fornitore dovrà indicare le eventuali penali maturate nel trimestre, calcolate in base a quanto previsto nel par. 12.3, penali che dovranno essere decurtate dagli importi fatturati nel trimestre.

In assenza del Report dei livelli di servizio conseguiti riferito ad un dato trimestre, o di report incompleti rispetto ai suddetti contenuti minimi, la fattura relativa a quel trimestre non potrà essere accettata.

#### **11.6. Reportistica per l'Amministrazione aggiudicatrice**

##### **Report degli Asset**

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione dell'Accordo Quadro, e all'indirizzo di posta elettronica certificata da essa indicato, un report con i dati di seguito definiti, relativi agli apparati oggetto di gestione e manutenzione, e risultanti da un'estrazione del "DB degli Asset" di cui al par. 11.2. L'invio dovrà avvenire entro i 20 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

Il Report dovrà contenere, per ciascuna Amministrazione aderente e per ciascuna sua sede, l'elenco degli apparati, con dettaglio almeno pari a:

- Tipologia apparato;
- Marca e modello;
- Data di acquisto;
- Data di "End Of Support" (eventuale, se data dichiarata dal Produttore);



- Servizi attivi sull'apparato nel corso del trimestre: gestione, gestione e manutenzione.

Inoltre, il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale a partire dalla data di attivazione dell'Accordo Quadro, e all'indirizzo di posta elettronica certificata da essa indicato, un "Report unico degli asset relativo ad ogni lotto gestito", in formato Excel, costituito da uno sheet per ogni lotto, con l'elenco complessivo degli apparati, con il dettaglio delle seguenti informazioni, ciascuna di esse riportate in campi distinti per ogni colonna dell'Excel e nell'ordine di seguito indicato :

- Lotto;
- Amministrazione aderente;
- Ambito tecnologico (cfr. par. 3);
- Tipologia di apparato
- Marca
- Modello;
- Anzianità di ciascun apparato;
- Data di "End Of Support" di ciascun apparato (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione e se data dichiarata dal Produttore);
- Servizi attivi su ciascun apparato nel corso del semestre: gestione, gestione e manutenzione.
- Nel caso di server, PC desktop e laptop per ciascun apparato indicare, le seguenti informazioni anch'esse suddivise per colonna:
  - Dimensione RAM
  - Tipologia di hard disk
  - Dimensione hard disk
  - Marca del processore
  - Modello del processore
  - Numero di processori
  - Numero di core previsti per ciascun processore riportato al punto precedente
- Nel caso di apparati di sicurezza per ciascun apparato indicare:
  - firewall throughput in Mbps
- Nel caso di apparati router per ciascun apparato indicare, le seguenti informazioni anch'esse suddivise per colonna:
  - tipologia di router (stand alone o modulare)
  - tipologia di porte presenti sull'apparato
  - numero di porte per ciascuna delle tipologie indicate nel punto precedente
- Nel caso di apparati access point per ciascun apparato indicare:
  - tipologia di apparato (access point per ambienti interni o per ambienti esterni o dispositivi di gestione access point)
- Nel caso degli apparati switch per ciascun apparato indicare le seguenti informazioni anch'esse suddivise per colonna:
  - tipologia di switch (stand alone o modulare)



- tipologia di porte
- numero di porte per ciascuna delle tipologie indicate nel punto precedente
- Nel caso dell'ambito centrali telefoniche indicare le caratteristiche principali dell'apparato

L'invio del suddetto report unico dovrà avvenire entro i 20 giorni successivi alla chiusura del semestre di riferimento.

### **Report dei Livelli di Servizio conseguiti**

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione dell'Accordo Quadro, e all'indirizzo di posta elettronica certificata da essa indicato, un report con i dati relativi ai livelli di servizio conseguiti nell'ambito dell'Accordo Quadro. L'invio dovrà avvenire entro i 20 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

Tale report dovrà contenere, con riferimento ai livelli di servizio previsti nella Tabella 3, Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 del successivo par. 12.2, i valori medi conseguiti nell'ambito di tutti i Contratti di Fornitura.

Tale report dovrà contenere anche il numero complessivo di ticket gestiti dal service desk nel trimestre di riferimento, per ciascuna Amministrazione aderente.

## **12. Livelli di servizio e penali**

### **12.1. Orari di erogazione dei servizi**

L'erogazione dei servizi del presente Accordo Quadro avverrà, se non diversamente specificato in altre parti del Capitolato, all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella.

<b>Finestra di erogazione dei servizi</b>		
<b>Orario BASE</b>	<b>Orario ESTESO</b>	<b>Orario CONTINUATO</b>
Lun-Ven 8.00 – 17.00	Lun-Ven 8.00 – 17.00; Sab 8.00 - 13.00	H24, 7 giorni su 7

Tabella 1 – Finestra di erogazione dei servizi

I valori dei parametri di SLA saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi precedentemente riportata.



## 12.2. SLA

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo, corrispondente alla qualità prevista dall'Accordo Quadro. Tale SLA minimo, eventualmente differenziato per Classe di qualità (Standard e Gold) potrà essere migliorato in sede di Offerta Tecnica, secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (sub-criterio di valutazione ID da 5.1 a 10.1). Gli eventuali valori migliorativi offerti, in caso di aggiudicazione, saranno gli SLA minimi inseriti in Accordo Quadro, che sostituiranno quelli di seguito definiti, anche ai fini della reportistica, del calcolo delle penali ad essi associate e delle verifiche ispettive.

Per alcuni Livelli di Servizio, è definito in aggiunta uno SLA limite, anch'esso eventualmente differenziato per Classe di qualità, corrispondente ad una qualità degradata rispetto a quella prevista in Accordo Quadro, ed utilizzato ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 12.3.

Tutti gli SLA (espressi in giorni) della Tabella 2, della Tabella 10 e della Tabella 11 sono espressi in giorni solari, mentre i tempi previsti nella Tabella 3, Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 sono da riferirsi agli orari di erogazione dei servizi definiti nel par. 12.1.

Gli SLA di cui alla Tabella 3, Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 9 sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 12.3, ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata. Lo SLA di cui alla Tabella 8 è riferito invece ad un periodo di osservazione settimanale.

### 12.2.1. SLA per Amministrazione Contraente

Tabella 2 – SLA Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di completezza della richiesta e di volontà o meno di effettuare il sopralluogo	entro <b>7 gg</b>
	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, alla	entro <b>20 gg</b> (entro <b>30 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro <b>40 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)





Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
	conclusione delle attività di sopralluogo	
	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	entro <b>40 gg</b> (entro <b>50 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro <b>60 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	entro <b>20 gg</b>
Piano di assorbimento del personale (ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale)	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura all'invio all'Amministrazione del Piano di assorbimento	Entro <b>15 gg</b>
Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, all'avvio dei servizi	entro <b>10 gg</b>

Tabella 3 – SLA Gestione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo (laddove offerto) + 2 ore	entro <b>8 ore</b>	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo (laddove offerto) + 2 ore	entro <b>4 ore</b>
Intervento di Gestione a richiesta dell'Amministrazione	Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo	entro <b>12 ore</b>	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo	entro <b>6 ore</b>



		(laddove offerto) + 2 ore		(laddove offerto) + 2 ore	
--	--	---------------------------	--	---------------------------	--

Tabella 4 – SLA IMAC PDL

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Install, Move, Add, Change)	Tempo di completamento intervento IMAC	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo laddove offerto + 8 ore	entro <b>16 ore</b>	n.a.	n.a.

Tabella 5 – SLA Manutenzione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo laddove offerto + 8 ore	entro <b>48 ore</b>	n.a.	n.a.

Tabella 6 – SLA Interventi sul cablaggio

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Move, Change, Manutenzione)	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo laddove offerto + 16 ore	entro <b>48 ore</b>	n.a.	n.a.

Tabella 7 – SLA service desk

	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard	Classe di Qualità Gold
--	-----------------	----------------------------	------------------------



Tipologia Servizio		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste al service desk	Tempo di gestione richieste service desk	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo laddove offerto + 4 ore	entro <b>4 ore</b>	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo laddove offerto + 2 ore	entro <b>3 ore</b>
	Tasso di risoluzione ticket al service desk (esclusi interventi che richiedono manutenzione HW)	Almeno <b>35%</b>	Almeno <b>50%</b>	Almeno <b>60%</b>	Almeno <b>70%</b>

Tabella 8 – SLA call center per richieste di tipo informativo, di gestione e manutenzione, e per service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
call center per richieste di Gestione e Manutenzione	Tempo di attesa. Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.	almeno <b>70%</b>	almeno <b>95%</b>	n.a.	n.a.
call center per service desk		almeno <b>70%</b>	almeno <b>95%</b>	n.a.	n.a.
call center per richieste informative		n.a.	almeno <b>95%</b>	n.a.	n.a.

Tabella 9 - SLA Presidio in reperibilità

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tempo di intervento in reperibilità h24	Tempo, misurato in ore solari nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra la chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale del Fornitore reperibile e l'orario	entro lo SLA Minimo richiesto o migliorativo laddove offerto + 2 ore	3 ore	n.a.	n.a.



	di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione				
--	--	--	--	--	--

Tabella 10 – SLA Reportistica

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro <b>10 gg</b>
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro <b>10 gg</b>

### 12.2.2. SLA Amministrazione Aggiudicatrice

Tabella 11 - SLA Amministrazione Aggiudicatrice

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Tempo di attivazione del Contact center informativo (par. 11.3), del Contact center del Service desk (par. 8) e del Contact center delle richieste di servizio di Gestione e Manutenzione (par. 11.4)	Tempo dalla stipula dell'Accordo Quadro, all'attivazione del/dei contact center	entro <b>15 gg</b>
Report degli Asset per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	entro <b>20 gg</b>
Report unico degli asset relativo ad ogni lotto gestito per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del semestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	entro <b>20 gg</b>
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	entro <b>20 gg</b>
Presa in carico e gestione delle problematiche emerse nei Contratti	Tempo dalla ricezione della richiesta formulata dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla	Entro <b>7 gg</b>



di Fornitura da parte del Responsabile del Servizio	presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di fornitura, alla ricezione della risposta scritta del Responsabile del Servizio	
call center per richieste informative	Tempo di attesa. Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.	almeno <b>95%</b>

### 12.3. Penali

Nei successivi sotto-paragrafi sono indicate le penali che il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente e all'Amministrazione Aggiudicatrice, in caso di mancato rispetto degli SLA definiti nel precedente par. 12.2.

È da intendersi quale ritardo nella prestazione di un determinato servizio o attività, anche il caso in cui il Fornitore preli tale servizio/attività in modo difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico. In tale circostanza, il ritardo sarà calcolato sino alla data di adeguamento del servizio/attività alle predette prescrizioni.

#### 12.3.1. Penali a favore delle Amministrazioni Contraenti

Per le penali di cui alla Tabella 13, Tabella 14, Tabella 15, Tabella 16, Tabella 17, Tabella 18 e Tabella 20 valgono le seguenti definizioni:

- **Periodo di osservazione**: un mese (ad eccezione delle penali di cui alla Tabella 18 per il quale il periodo di osservazione è settimanale);
- **PLS**: Penale sul Livello di Servizio, relativa al periodo di osservazione;
- **LSM**: Livello di Servizio Misurato;
- **VUP**: Valore Unitario di Penale;
- **FP**: Fattore di Penalità, pari a:
  - o 1 nel caso in cui nel periodo di osservazione sia stato violato lo  $SLA_{min}$ , ma non lo  $SLA_{limite}$ ;
  - o 3 nel caso in cui nel periodo di osservazione sia stato violato lo  $SLA_{limite}$ ;



- 2<sup>m</sup> in caso di violazione ripetuta di  $SLA_{min}$  o  $SLA_{limite}$ , dove m è il numero di periodi di osservazione consecutivi in cui si verifica la violazione di  $SLA_{min}$  o  $SLA_{limite}$ , con m maggiore o uguale a 2; in caso i periodi siano superiori a 3, il valore di m rimarrà comunque pari a 3;
- **DLS**: Differenza di Livello di Servizio, cioè la distanza percentuale tra Livello di Servizio Misurato fuori target e  $SLA_{min}$ , calcolata come segue:

$$DLS = \frac{abs(SLA_{min} - LSM)}{SLA_{min}} * 100$$

- Valorizzazione della Penale di **Tipo A**:  
In questa modalità viene misurata l'ampiezza percentuale di ciascun disservizio rispetto allo  $SLA_{min}$ . La formula di calcolo della penale viene quindi applicata per ogni prestazione in cui si registra un disservizio:

$$DLS_i = \frac{abs(SLA_{min} - LSM_i)}{SLA_{min}} * 100$$

La penale sul Livello di Servizio relativa al periodo di osservazione è pari a:

$$PLS = \sum_{i=1}^n FP \times VUP \times DLS_i$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n prestazioni fuori  $SLA_{min}$  nel singolo periodo di osservazione;

- Valorizzazione della Penale di **Tipo B**:  
In questa modalità, LSM è relativo alla qualità complessiva del servizio nel periodo di osservazione. In caso LSM sia fuori  $SLA_{min}$ , la penale applicata sul Livello di Servizio relativa al periodo di osservazione è pari a:

$$PLS = FP \times VUP \times DLS$$

Si precisa che, in ogni caso, l'applicazione della suddetta formula non potrà condurre all'irrogazione di penali per ciascuna prestazione fuori  $SLA_{min}$  superiori allo 0,5 per mille del valore complessivo del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo (quest'ultimo definito caso per caso in base all'orario di erogazione dei servizi). Eventuali importi superiori al predetto valore-soglia risultanti dall'applicazione della suddetta formula saranno, pertanto, conseguentemente ridotti al fine di non eccedere il valore-soglia medesimo.

Tabella 12 – Penali per Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi



Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo (*)	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
Piano di assorbimento del personale (ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale)	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura all'invio all'Amministrazione del Piano di assorbimento (*)	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, all'avvio dei servizi	1 per mille del valore del/dei servizio/i avviato/i in ritardo, per ogni giorno di ritardo
Presenza di personale con le competenze richieste presso le sedi del Fornitore	L'assenza di personale con una o più competenze richieste presso le sedi dell'Amministrazione indicate nel Piano di esecuzione dei servizi comporta l'emissione della non conformità.	1 per mille del valore del Contratto di fornitura per ogni giorno di ritardo conteggiato a partire dalla notifica delle non conformità rilevate, sino alla data di risoluzione delle non conformità

(\*) Qualora non si arrivi all'emissione di un Ordinativo di Fornitura, in luogo delle penali a favore dell'Amministrazione Contraente, si applicheranno le penali definite nel successivo par. 12.3.2.

Tabella 13 – Penali per Gestione

	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
--	-----------------	-----------------------------



Tipologia Richiesta Servizio		Tipo	VUP
Risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	A	1 per mille del corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di gestione dell'ambito tecnologico cui il KPI si riferisce
Intervento di Gestione	Tempo di completamento intervento di gestione	A	1 per mille del corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di gestione dell'ambito tecnologico cui il KPI si riferisce

Tabella 14 – Penali per IMAC PDL

Tipologia Richiesta Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale	
		Tipo	VUP
Tutti (Install, Move, Add, Change)	Tempo di completamento intervento IMAC	A	2 per mille del costo del/dei pacchetti utilizzati nel periodo di osservazione

Tabella 15 – Penali per Manutenzione

Tipologia Richiesta Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale	
		Tipo	VUP
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	A	5 per mille del corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di manutenzione dell'ambito tecnologico cui il KPI si riferisce.

Tabella 16 – Penali per Interventi sul cablaggio

Tipologia Richiesta Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale	
		Tipo	VUP
Tutti (Move, Add, Change, Manutenzione)	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	A	2 per mille del costo del/dei pacchetti utilizzati nel periodo di osservazione

Tabella 17 – Penali service desk





Tipologia Richiesta Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale	
		Tipo	VUP
Richieste al service desk	Tempo di gestione richieste service desk	A	1 per mille del corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di service desk
	Tasso di risoluzione ticket al service desk (esclusi interventi che richiedono manutenzione HW)	B	5 per mille del corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di service desk

Tabella 18 – Penali call center per richieste di gestione e manutenzione, e per service desk

Tipologia Richiesta Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale	
		Tipo	VUP
call center per richieste di Gestione e Manutenzione	Tempo di attesa	B	0,1 per mille dei corrispettivi complessivi dovuti dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il Contratto di Fornitura
call center per service desk	Tempo di attesa	B	5 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di service desk

Tabella 19 – Penali Reportistica

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	0,3 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	0,3 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo

Tabella 20 - Penali Presidio in reperibilità

Tipologia Richiesta Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale	
		Tipo	VUP



Tempo di intervento in reperibilità h24	Tempo, misurato in ore solari nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, che intercorre tra la chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale dell'Aggiudicatario reperibile e l'orario di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione	A	1 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di osservazione, per il servizio di presidio
---	--	---	---

### 12.3.2. Penali a favore dell'Amministrazione Aggiudicatrice

Tabella 21 – Penali per Assessment e Piano di Esecuzione - nel caso in cui, l'Amministrazione non emetta un Ordinativo di Fornitura

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi – Caso in cui all'esito delle attività, l'Amministrazione non emetta un Ordinativo di Fornitura	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	250,00 Euro, in caso di ritardo superiore a 10 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	500,00 Euro, in caso di ritardo superiore a 20 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	250,00 Euro, in caso di ritardo superiore a 10 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
Piano di assorbimento del personale (ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale) – Caso in cui all'esito delle attività, l'Amministrazione non emetta un Ordinativo di Fornitura	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura all'invio all'Amministrazione del Piano di assorbimento	250,00 Euro, in caso di ritardo superiore a 15 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip

Tabella 22 – Penali Reportistica e call center informativo



Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Report degli Asset per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
Report unico degli asset relativo ad ogni lotto gestito per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del semestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
Presa in carico e gestione delle problematiche emerse nei Contratti di Fornitura da parte del Responsabile del Servizio	Tempo dalla ricezione della richiesta formulata dall'Amministrazione Aggiudicatrice alla ricezione della risposta scritta del Responsabile del Servizio	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
call center informativo – Tempo di attesa -	Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore	Euro 300,00 per ogni punto percentuale in diminuzione
call center – Tempo di attivazione del servizio	Tempo dalla stipula dell'Accordo Quadro, all'attivazione del call center	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo

### 13. Verifiche ispettive

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dagli Aggiudicatari dell'AQ, la Consip S.p.A.



potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico degli Aggiudicatari dell'AQ che dovranno corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nell'Accordo Quadro. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

È fatto obbligo agli Aggiudicatari dell'AQ di inviare la documentazione comprovante l'avvenuto pagamento dei corrispettivi dovuti all'Organismo di Ispezione alla Consip, a seguito di specifica richiesta, entro un tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della comunicazione.

Con riferimento a ciascun singolo lotto, il costo delle verifiche ispettive è a carico del Fornitore ed è stimato pari a Euro 19.450,00 per il lotto 1, Euro 22.100,00 per il lotto 2, Euro 9.400,00 per il lotto 3, Euro 9.400,00 per il lotto 4 e Euro 16.750,00 per il lotto 5 e, comunque, fino ad un massimo pari allo 0,5% del valore degli ordinativi di fornitura emessi al momento della verifica

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nell'APPENDICE A – Schema delle Verifiche Ispettive. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le “modalità di valutazione”, indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà sui due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della “non conformità grave”.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi degli Aggiudicatari dell'AQ sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato Ordinativi di fornitura; gli Aggiudicatari dell'AQ e l'Amministrazione Contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sull'Accordo Quadro. Tale ciclo è effettuato con numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo “Schema delle verifiche ispettive” e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



## APPENDICE A – Schema delle Verifiche Ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A1 - Tempo conclusione sopralluoghi – Ordinativo di Fornitura	entro 20 gg (entro 30 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro 40 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	Capitolato par. 2.1	Confronto fra la Data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione e la data del <i>Verbale di sopralluogo</i> dell'ultima sede	Richiesta Preliminare di Fornitura  Verbale di sopralluogo	<p><b>Conformità:</b> T&lt; 20 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Conforme con osservazioni:</b> T = 20 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Non Conformità Lieve:</b> 20gg &lt;T ≤ 30 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Non Conformità Importante:</b> 30 gg &lt;T ≤ 40 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Non Conformità Grave:</b> T&gt;40 gg(+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p>	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A2 - Tempo di invio del Piano di Esecuzione dei Servizi - Ordinativo di Fornitura	entro <b>40 gg</b> (entro <b>50 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore e uguale a 15 – entro 60 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio del Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione	Capitolato par. 2.1	Confronto fra la Data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione e la data di invio del Piano di Esecuzione dei Servizi	Richiesta Preliminare di Fornitura  Piano di Esecuzione dei Servizi	<p><b>Conformità:</b> <math>T &lt; 40</math> gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore e uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Conforme con osservazioni:</b> <math>T = 40</math> gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Non Conformità Lieve:</b> <math>40\text{gg} &lt; T \leq 60\text{gg}</math> (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Non Conformità Importante:</b> <math>60\text{gg} &lt; T \leq 80\text{gg}</math> (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p> <p><b>Non Conformità Grave:</b> <math>T &gt; 80</math> gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)</p>	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B1 - malfunzionamento a livello di gestione	SLA Standard: 8 ore, o valore migliorativo offerto  SLA Gold: 4 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 4 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk) e chiusura del ticket (nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del servizio di manutenzione) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione	Apertura ticket ovvero assegnazione ticket al livello di gestione  Chiusura ticket ovvero assegnazione al livello di manutenzione	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 8$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 8$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>SLA Gold</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 4$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 4$ ore, o valore migliorativo offerto	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B2 - intervento a livello di gestione	SLA Standard: 12 ore, o valore migliorativo offerto  SLA Gold: 6 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 4 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk) e chiusura del ticket	Apertura ticket ovvero assegnazione ticket al livello di gestione  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 12$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b> $T > 12$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>SLA Gold</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 6$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b> $T > 6$ ore, o valore migliorativo offerto	SI





Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
B - Qualità dei servizi	B3 – risoluzione mal funzionamento a livello di manutenzione	SLA Standard: 48 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 5 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il ticket venga assegnato al livello di manutenzione dal livello di gestione e chiusura del ticket	Apertura ticket ovvero assegnazione ticket al livello di manutenzione  Chiusura ticket	SLA Standard  <b>Conformità:</b> $T \leq 48$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 48$ ore, o valore migliorativo offerto	SI
B - Qualità dei servizi	B4 – completamento interventi IMAC	SLA Standard: 16 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 4.4.1 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket  Chiusura ticket	SLA Standard  <b>Conformità:</b> $T \leq 16$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 16$ ore, o valore migliorativo offerto	SI
B - Qualità dei servizi	B5 – completamento interventi cablaggio	SLA Standard: 48 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 6 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket  Chiusura ticket	SLA Standard  <b>Conformità:</b> $T \leq 48$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 48$ ore, o valore migliorativo offerto	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B6 - gestione richieste service desk	SLA Standard: 4 ore , o valore migliorativo offerto SLA Gold: 3 ore , o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 8 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione (nel caso in cui la richiesta non sia stata risolta dal service desk)	Apertura ticket Chiusura ticket ovvero assegnazione del ticket al livello di gestione	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 4$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b> $T > 4$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>SLA Gold</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 3$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b> $T > 3$ ore, o valore migliorativo offerto	SI
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B7 – Tempo di intervento in reperibilità H24	SLA Standard: 3 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par.7 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 3$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b> $T > 3$ ore, o valore migliorativo offerto	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C1 – Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Invio trimestrale	Capitolato 11.5	Verifica data ricezione mail contenente il report	Mail contenente il report	<b>Conformità:</b> entro 10 gg successivi al termine del trimestre <b>Non conformità:</b> più di 10 gg successivi al termine del trimestre	SI
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C2 – Report dei Livelli di servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Invio trimestrale	Capitolato 11.5	Verifica data ricezione mail contenente il report	Mail contenente il report	<b>Conformità:</b> entro 10 gg successivi al termine del trimestre <b>Non conformità:</b> più di 10 gg successivi al termine del trimestre	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
D - Qualità del call center	D2 – tempo di attesa per il call center (sia per richieste di gestione e manutenzione che per service desk) in termini di percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore.	SLA Standard: 95% di risposte entro 120 secondi	Capitolato 8, 11.3 e 11.4	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test.  La verifica verrà effettuata calcolando lo SLA "Tempo di attesa" con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni	NA	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato.  <b>Non conformità:</b> non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato.	SI