



## **ALLEGATO 5**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**Gara a procedura aperta per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982**



## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Glossario.....	3
1.2	Oggetto.....	4
1.3	Durata .....	5
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E FORNITURE.....</b>	<b>5</b>
2.1	Descrizione dell'attuale infrastruttura per la rilevazione delle presenze e il controllo accessi ...	5
2.2	Descrizione del servizio di manutenzione dei terminali .....	8
2.3	Descrizione del servizio di manutenzione della componente applicativa .....	12
2.4	Servizi di disinstallazione, immagazzinamento, movimentazione e installazione di terminali già esistenti.....	12
2.5	Servizi di supporto sistemistico specialistico a consumo .....	13
2.6	Fornitura opzionale di nuovi terminali.....	15
2.7	Installazione dei terminali di nuova fornitura o già esistenti .....	16
2.8	Fornitura opzionale di tessere di prossimità (badge) e relativi servizi .....	17
2.9	Servizi di assistenza tramite Contact Center .....	19
2.10	Luogo di lavoro .....	20
2.11	Orario di servizio.....	21
<b>3</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE .....</b>	<b>22</b>
3.1	Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività .....	22
3.2	Consuntivazione delle attività.....	24
3.3	Presa in carico – phase-in .....	25
3.4	Transizione in uscita –phase out .....	26
3.5	Referenti.....	26
<b>4</b>	<b>VERIFICA DI CONFORMITA' .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>
<b>6</b>	<b>GARANZIA.....</b>	<b>34</b>
<b>APPENDICE: DISTRIBUZIONE DEI TERMINALI PRESSO LE SEDI DELL'AMMINISTRAZIONE .....</b>		<b>35</b>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico riguarda l'acquisizione di un servizio di manutenzione e conduzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi adottata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (nel seguito del documento denominata "Sistema").

Nel presente Capitolato Tecnico sono indicati i requisiti minimi dei servizi, se non diversamente specificato, ne deriva che, in caso di mancato possesso/rispetto degli stessi, il concorrente verrà escluso dalla procedura di gara.

Tutti i termini temporali (giorni, mesi, anni) indicati nel presente Capitolato Tecnico devono intendersi come solari", ove non diversamente previsto.

Al Capitolato Tecnico verrà allegato il documento "Appendice: distribuzione dei terminali presso le sedi dell'Amministrazione" che ne costituirà parte integrante.

### 1.1 Glossario

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti, riportati in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito indicato.

TERMINE	DEFINIZIONE
<b>Consip</b>	Consip S.p.A. che nella presente procedura assume il ruolo di stazione appaltante
<b>Amministrazione</b>	Ministero dell'Economia e delle Finanze – MEF
<b>Committente</b>	Sogei S.p.A.
<b>Capitolato Tecnico</b>	E' il presente documento nel quale sono indicate le specifiche tecniche alle quali si dovranno conformare i servizi
<b>Contratto</b>	L'atto che verrà stipulato tra Sogei e l'Impresa, nel quale sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare i servizi
<b>Fornitore/Impresa</b>	Impresa aggiudicataria della procedura
<b>Fornitura/Servizio</b>	Il complesso delle attività oggetto della procedura di gara
<b>Giorno lavorativo</b>	I giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi
<b>Offerta Tecnica</b>	Il documento redatto dal Concorrente in risposta alla gara alla quale il presente Capitolato fa riferimento

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



<b>Sede</b>	L'immobile contenente l'ufficio o l'insieme di uffici del MEF
<b>Sistema</b>	L'insieme dei terminali e delle componenti applicative che costituiscono l'intero sistema di controllo accessi e rilevazione presenze

## 1.2 Oggetto

Oggetto di gara è l'acquisizione di un servizio di manutenzione e conduzione dell'intero sistema di rilevazione presenze e controllo accessi installato presso le sedi distribuite su tutto il territorio nazionale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, la cui componente di gestione centralizzata è ubicata a Roma.

L'oggetto di gara è articolato in:

- manutenzione preventiva e correttiva del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze comprensivo della componente applicativa di gestione e dei terminali installati, nonché delle infrastrutture hardware e software necessarie al loro funzionamento;
- disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti;
- disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali, già esistenti, in sedi all'interno della stessa area urbana;
- installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti;
- servizi di supporto sistemistico specialistico a consumo che Sogei si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale;
- fornitura opzionale di nuovi terminali per la raccolta delle timbrature ed il controllo accessi;
- fornitura opzionale di tessere di prossimità (badge) con personalizzazione, inizializzazione ed invio alle sedi di pertinenza.

Costituiscono parte integrante dell'attività in oggetto:

- i sopralluoghi / verifiche presso le sedi interessate dall'intervento;
- il supporto alle verifiche di conformità dei servizi e delle forniture;
- il servizio di assistenza e manutenzione "On-Site";
- il servizio di assistenza gestito tramite Contact Center multicanale.

L'esecuzione della fornitura e la prestazione dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico dovrà essere effettuata dal Fornitore nel rispetto della normativa di riferimento attualmente vigente, ivi compresa quella in materia di sicurezza e salute di cui al Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Pag. 4 di 48



### **1.3 Durata**

Il Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 48 mesi, decorrenti dalla “Data di inizio delle attività” corrispondente alla data di approvazione da parte di Sogei del Piano di Erogazione dei Servizi e la presa in carico dei servizi di cui al par. 3.3 del presente Capitolato Tecnico.

## **2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E FORNITURE**

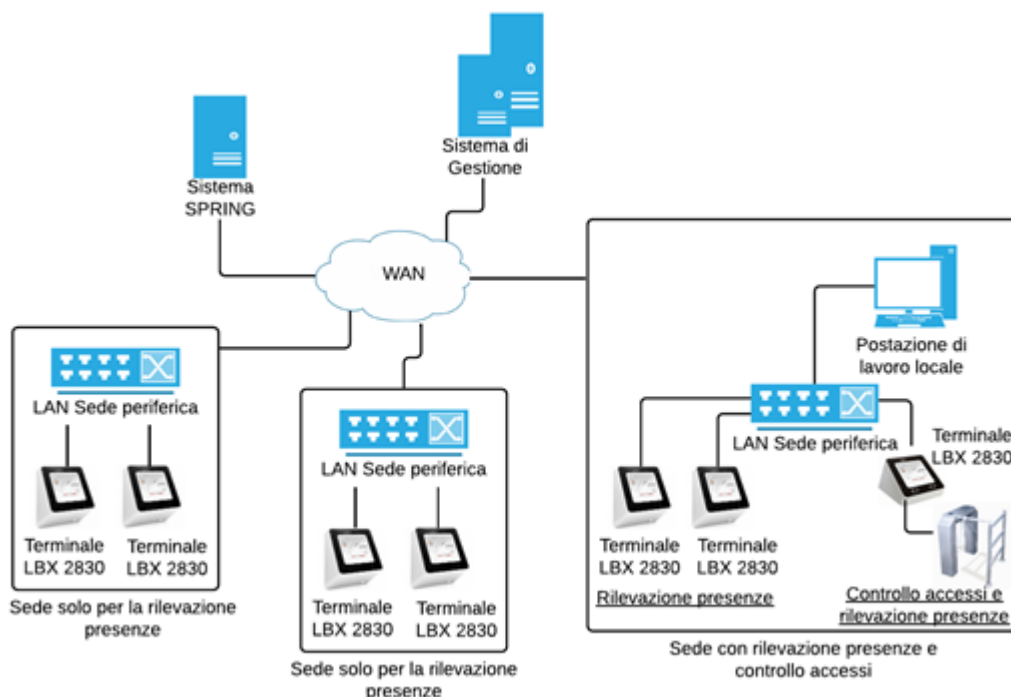
### **2.1 Descrizione dell’attuale infrastruttura per la rilevazione delle presenze e il controllo accessi**

L’attuale sistema di controllo accessi e rilevazione presenze (in seguito definito Sistema) adottato dal MEF si basa sulla soluzione Solari Udine per la rilevazione, concentrazione delle timbrature e abilitazione dei varchi presso alcune sedi dell’Amministrazione. L’intera infrastruttura di controllo accessi e rilevazione presenze è costituita da:

- a. 371 terminali modello LBX2830 ( da parete) adottati per la rilevazione presenze dislocati presso le sedi dell’Amministrazione distribuite su tutto il territorio nazionale (relativamente alla dislocazione territoriale dei terminali si faccia riferimento all’appendice), collegati con la sede centrale in rete Ethernet;
- b. 150 terminali modello LBX2830 (da tavolo o tornello) adottati per la rilevazione presenze e per abilitare l’accesso ai varchi dislocati presso le sedi dell’Amministrazione distribuite su tutto il territorio nazionale (relativamente alla dislocazione territoriale dei terminali si faccia riferimento all’appendice), collegati con la sede centrale in rete Ethernet;
- c. componente applicativa centralizzata per la gestione della rilevazione presenze e del controllo accessi. Il sistema di gestione in esercizio è installato su server configurati in alta affidabilità presenti presso la sede centrale di Roma in cui vengono raccolte tutte le transazioni di presenza e di accesso;
- d. componente applicativa locale presente nelle 7 sedi dove sono installati alcuni dei 150 lettori (di cui al punto b) con controllo accessi (ovvero in cui il terminale LBX2830 è interfacciato con i tornelli per abilitare l’accesso ai varchi) che permette lo svolgimento delle attività di portineria di gestione locale degli accessi dei visitatori alla sede di pertinenza, ma anche di garantire un’autonomia di funzionamento del controllo accessi localmente qualora venga a mancare il collegamento con la componente applicativa centralizzata (di cui al punto c).



In particolare il sistema di controllo accessi e rilevazione presenze è caratterizzato da un' architettura distribuita su WAN permettendo una autonomia delle sedi nella acquisizione delle timbrature ed abilitazione dei varchi, anche a fronte di disservizio della rete LAN della sede e/o della WAN.



Nelle sedi MEF, attraverso i dispositivi di timbratura (terminali), le diverse transazioni di presenze e accessi vengono raccolte e inviate, in modo automatico, alla sede centrale. Nella sede centrale le transazioni vengono salvate e su di esse vengono effettuate le opportune elaborazioni sia per quanto riguarda gli aspetti legati alla gestione delle presenze vere e proprie, sia per quanto attiene al controllo accessi ovvero per stabilire le politiche di accesso, in modo da definire i diversi criteri per la disponibilità delle aree riservate, alle diverse figure aziendali.

Il Sistema è in grado di funzionare anche in caso di mancata connessione tra sedi periferiche e sistema di gestione centrale, in quanto la logica di gestione della timbratura (sia essa relativa alla presenza del dipendente o al controllo degli accessi) è implementata anche a livello di terminale.

Qualora venga a mancare il collegamento tra il terminale e l'applicativo centrale la timbratura viene comunque memorizzata localmente insieme al relativo esito e successivamente inviata all'applicativo centrale.

Inoltre i terminali comunicano con la componente applicativa centrale anche per ricevere l'elenco delle anagrafiche abilitate (whitelist) ed a loro volta memorizzano tali informazioni ricevute nella memoria interna di cui sono dotati.

La componente applicativa del Sistema di cui al punto c. è costituita da:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



- i. un applicativo denominato Term Talk (prodotto da Solari Udine) dedicato alla configurazione e al monitoraggio dei terminali LBX 2830 ed al trasferimento dei dati da e verso gli stessi. In particolare l'applicativo riceve le timbrature provenienti dai terminali che vengono memorizzate in un database server. E' dotato anche di un' interfaccia grafica utilizzata dagli utenti per la configurazione e la diagnostica dell'impianto;
- ii. un modulo di esportazione dati verso SPRING<sup>1</sup>. Questo modulo implementa in modo totalmente automatizzato l'invio al sistema SPRING di tutti i dati raccolti dai terminali e successivamente memorizzati al centro dall'applicativo Term Talk. Questo modulo si occupa inoltre di ricevere da SPRING le liste di utenti abilitati al passaggio dei varchi gestiti dai terminali;
- iii. un applicativo denominato Check&In (prodotto da Solari Udine) dedicato al controllo accessi alle aree protette sia per il personale che per i visitatori, la cui interfaccia utente è accessibile via web mediante browser. Permette al supervisore della sicurezza di gestire i flussi delle persone nelle aree controllate (ad esempio attraverso funzionalità di configurazione dell'impianto di controllo accessi, definizione delle politiche di accesso, gestione dei dipendenti aziendali, monitoraggio dei transiti e dei presenti nelle aree, reportistica). L'applicativo è in grado di comunicare con i terminali LBX2830 dedicati al controllo dei varchi e ad esempio, in caso di eventuali situazioni anomale, di inviare comandi ai terminali. L'applicativo presenta anche un modulo per la gestione della portineria presente nei pressi dei varchi di accesso consentendo principalmente la gestione degli accessi dei visitatori locali alla sede (ad esempio attraverso funzionalità di registrazione visita con eventuale consegna di un badge e sua abilitazione sui terminali; chiusura visita, con riconsegna del badge e blocco dello stesso sui terminali; consegna di un badge temporaneo ad un dipendente). Il software Check&In si occupa di comunicare a TermTalk le eventuali variazioni (nuovi badge da abilitare, badge da disabilitare,...) che devono essere notificate ai terminali.

Nelle sedi con controllo accessi (quelle in cui sono presenti tornelli, così come riportato nell'Appendice del Capitolato Tecnico) le capacità di gestione locale del sistema di poter modificare presso la portineria le politiche di accesso e le anagrafiche dei visitatori, di poter visualizzare la situazione dei presenti anche a fronte di emergenze, di gestire badge sostitutivi, ecc vengono soddisfatte mediante l'utilizzo dell'applicativo Check&In (di cui al punto iii.) accessibile via web e per il quale è sufficiente un PC connesso in rete per poterlo utilizzare.

---

<sup>1</sup> il sistema SPRING è l'applicativo, di proprietà intellettuale del MEF, che fornisce una soluzione completa di tutte le funzionalità proprie di un sistema di rilevazione presenze del personale interno di una Pubblica Amministrazione Centrale, quali ad esempio la gestione giornaliera delle presenze del personale, la gestione del personale esterno e dei visitatori, l'anagrafica dei badge e l'accesso alle sedi, le funzioni per le operazioni mensili propedeutiche alla liquidazione dei compensi accessori e delle indennità.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



Tuttavia, al fine di assicurare la necessaria resilienza del sistema, è stato previsto che l'applicazione di controllo accessi (di cui al punto d e al punto iii.) sia in esecuzione anche localmente. Infatti, solo in questo modo è possibile garantire che gli operatori possano interagire con il Sistema anche in assenza di connessione con la componente di gestione centrale (di cui al punto c e al punto i), a causa di un guasto di quest'ultimo o di perdita della connessione WAN.

Per far ciò è stato predisposto presso ciascuna sede periferica un PC che implementa sia le funzioni di server che quelle di client. Infatti, il numero di terminali da gestire in una singola sede è molto limitato (riportiamo il caso di Roma, Sede Centrale via dei Normanni/via Labicana: i terminali sono 42, con un totale di 17 tornelli/cancelletti associati) ed un singolo PC è in grado di svolgere agevolmente entrambe le funzioni di server e client.

Sul PC è installato anche un database relazionale che contiene una copia dei dati applicativi, limitatamente alle anagrafiche e ai terminali specifici di quella sede. In condizioni di normale funzionamento, il database centrale (di cui al punto c e al punto i) e la copia locale verranno mantenuti costantemente sincronizzati, di modo che, in caso di guasto delle componenti di gestione centrale (di cui al punto c e al punto i) o di mancanza di connessione WAN, la postazione locale disponga comunque di tutti i dati aggiornati (anagrafiche, white list dei terminali, ecc.).

Non è oggetto di gara la manutenzione della componente hardware dei server su cui sono installate le componenti applicative e il database del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze, mentre lo sono i server locali descritti sopra. I suddetti server sono composti da una macchina PC HP 400 G1 MT I3-4130 3.40GHZ con un monitor TFT/VAR 23" TIPO PHILIPS.

Per consentire al Fornitore di poter erogare correttamente i servizi oggetto di gara saranno resi disponibili da Sogei i sorgenti delle varie componenti dei pacchetti software sopra indicati, di cui in particolare:

- i sorgenti degli applicativi sviluppati da Solari di Udine;
- la configurazione delle applicazioni e tutti i dettagli sui protocolli di comunicazione utilizzati;
- i sorgenti del firmware dei terminali;
- i parametri di configurazione e gestione dei terminali.

## **2.2 Descrizione del servizio di manutenzione dei terminali**

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione "on-site" dei terminali per la rilevazione presenze e controllo accessi, sia per quanto riguarda gli apparati attualmente installati presso l'Amministrazione, di cui al paragrafo 2.1, sia rispetto agli apparati oggetto di fornitura opzionale della presente gara di cui al par. 2.6, sia relativamente ad eventuali ulteriori 49 terminali modello Solari Udine LBX2830 non oggetto di fornitura e di installazione della presente gara, al fine di:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982





- garantirne, per l'intera durata del contratto, la piena e corretta funzionalità attraverso azioni preventive (manutenzione preventiva);
- provvedere al ripristino del corretto funzionamento in caso di malfunzionamento (manutenzione correttiva).

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi:

- l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio di rilevazione presenza e controllo accessi all'utenza;
- la mancata gestione delle informazioni rilevate dalle apparecchiature e la mancata trasmissione al SIAP/SPRING, nei casi riconducibili a problemi della componente applicativa di cui al par. 2.1;
- e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Tutte le parti di ricambio utilizzate, sia a fronte di interventi di manutenzione preventiva sia a fronte di interventi di manutenzione correttiva, dovranno essere nuove, originali e identiche alle parti sostituite. Tali parti di ricambio verranno fornite senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e /o l'Amministrazione, poiché il loro costo è da intendersi compreso nel corrispettivo del servizio.

Le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore stesso che ne acquisirà la proprietà. L'eventuale loro recupero o avviamento ad ulteriore destinazione dovrà essere effettuato nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela ambientale e smaltimento rifiuti.

Di seguito si riportano i dati annuali storici del numero di interventi di manutenzione correttiva eseguiti sui terminali:

Anno	2014	2015	2016	2017 al 29.08.2017	Totale
N° di interventi	20	66	31	26	143

Il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione dovrà essere disponibile negli orari di lavoro indicati al par. 2.11, salvo verifica della disponibilità della sede ad effettuare o procrastinare l'intervento.

#### **Manutenzione preventiva**

Il Fornitore deve garantire la perfetta funzionalità delle infrastrutture e prevenirne i malfunzionamenti attraverso un servizio di assistenza tecnica preventiva.

Tali servizi sono richiesti anche al fine di ridurre i costi di gestione delle infrastrutture mediante l'eliminazione delle possibili fonti di problemi.

Il Fornitore dovrà produrre un piano degli interventi, contenuto nel piano, più generale, di erogazione dei servizi (§ 3.3), da sottoporre all'approvazione di Sogei, in cui saranno pianificati gli interventi (ad es.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



regolazioni, controlli) finalizzati all'ottimizzazione delle apparecchiature; tali interventi dovranno essere effettuati con cadenza almeno semestrale.

Nel piano degli interventi di manutenzione preventiva sarà indicata la programmazione degli interventi e la stima della durata degli stessi per gruppi di sedi (divise ad esempio per dislocazione geografica).

Le attività di cui sopra sono pianificabili già ad inizio della fornitura, fermo restando che la definitiva tempificazione di singoli interventi potrà subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data di prima consegna del piano degli interventi ed essere recepita nel piano degli interventi in corso d'opera.

#### **Manutenzione correttiva**

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione dei guasti, blocchi o qualsiasi altro inconveniente che dovesse verificarsi sui terminali.

Per ogni intervento dovranno essere redatte la nota intervento e la nota di ripristino (quali sezioni della scheda intervento) nelle quali dovranno essere registrate, tra le varie informazioni, l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le operazioni effettuate. Al termine di ogni intervento, tali documenti dovranno essere controfirmati dal referente dell'Amministrazione.

Parte integrante di tale servizio è sia la fornitura sia la sostituzione di parti di ricambio. Inoltre, è richiesto che il Fornitore provveda all'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei terminali e al recupero delle informazioni (timbrature) attraverso lo scarico della memoria tampone.

Ogni qualvolta il ripristino del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature richieda un tempo superiore ai livelli di servizio (come descritti nel presente capitolato al par. 5 o indicati dal Fornitore nell'offerta tecnica, in quanto migliorativi), ovvero comporti il trasferimento dell'apparecchiatura stessa in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione, il Fornitore, fermo restando l'eventuale applicazione delle penali di cui allo Schema di contratto, condizioni speciali, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature stesse. In tal caso, il Fornitore dovrà provvedere, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto - condizioni speciali, a propria cura e spese:

- alla loro fornitura;
- all'installazione presso gli uffici del MEF;
- ai test di verifica della piena funzionalità;
- alla rimozione di eventuali malfunzionamenti rilevati in sede di test;
- alla successiva disinstallazione.

In caso di perdita o danneggiamento delle apparecchiature fornite dall'Amministrazione durante la custodia e/o il trasporto, il Fornitore, nel caso in cui l'apparecchiatura non sia successivamente pienamente

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



ripristinabile, è tenuto al reintegro dell'apparecchiatura con una identica, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o l'Amministrazione. Per identica si intende stessa marca, modello e tipo di quella danneggiata.

In ogni caso il Fornitore dovrà provvedere al recupero degli archivi (timbrature) presenti sulle apparecchiature da sostituire.

Le richieste di intervento di assistenza tecnica e di manutenzione dovranno essere formalizzate in modo tale da poter effettuare i necessari riscontri sul numero di malfunzionamenti che si sono verificati e sui tempi intervento e di ripristino nonché verificare il livello di qualità del servizio.

L'attivazione del servizio è determinata dalla data di inizio attività di cui al par. 3.3 del presente capitolato tecnico, e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata del contratto.

Ogni singolo intervento, legato a malfunzionamenti sarà registrato nei sistemi di tracciatura in uso presso Sogei e/o presso l'Amministrazione, pertanto il Fornitore dovrà effettuare il completamento delle informazioni per quanto di sua competenza nelle modalità di seguito indicate. Sogei si riserva di comunicare in seguito alla sottoscrizione del contratto le modalità di ricezione per alimentare i sistemi di tracciatura in uso presso Sogei e/o l'Amministrazione.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva, e viene registrata dal Call Center MEF.

Il Call Center MEF comunicherà con il Contact Center del Fornitore, nelle modalità previste al paragrafo 2.9 fornendo le informazioni relative al malfunzionamento, nonché i riferimenti del responsabile dell'Amministrazione della sede indicato come referente.

Il Fornitore inserirà tale chiamata nel proprio CRM ed il relativo livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo di chiamata. Il CRM del Fornitore dovrà garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura della stessa.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi alla misurazione dei livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità Generale.

Il Fornitore è tenuto a comunicare via e-mail al Call Center MEF, l'apertura intervento e la chiusura intervento con indicati l'identificativo assegnato all'intervento e la data e l'ora di inizio/fine attività, o una sospensione intervento con indicate le motivazioni (es. contatto irreperibile, preso appuntamento con contatto ecc.).

Dal momento dell'assegnazione della chiamata (di seguito anche ticket) o della segnalazione di richiesta di intervento, la responsabilità dell'esecuzione dell'attività è del Fornitore, secondo le modalità precedentemente descritte. Ciò fino alla soluzione ovvero fino all'eventuale successiva assegnazione del ticket ad un altro gruppo di lavoro competente nella risoluzione.



L'intervento si conclude con i test di funzionalità e con la compilazione della Scheda intervento che sarà sottoscritta dall'incaricato del Fornitore e controfirmata dal referente dell'Amministrazione, quale verifica del superamento dei test di funzionalità e risoluzione del disservizio segnalato.

### **2.3 Descrizione del servizio di manutenzione della componente applicativa**

E' richiesto un servizio di assistenza e manutenzione della componente applicativa del sistema di gestione centralizzato e dei sistemi locali descritti al paragrafo 2.1.

Il servizio di assistenza e manutenzione è da intendersi incluso nel canone di manutenzione dei terminali e sarà prestato dal Fornitore, su segnalazione al Contact Center del Fornitore stesso, negli orari indicati al par. 2.11.

A seguito della segnalazione, da parte del Committente e/o del personale dell'ufficio richiedente del guasto, il Fornitore è tenuto a ripristinare in loco la normale funzionalità dei sistemi, con livelli di servizio riportati al par. 5 dipendenti dalla gravità del disservizio, definita come di seguito:

- Categoria 1: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione.
- Categoria 2: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di alcune funzioni dell'applicazione.
- Categoria 3: malfunzionamenti dovuti ad errori che non impediscono l'uso delle funzioni.
- Categoria 4: malfunzionamenti dovuti ad errori marginali (non rientranti nelle tre categorie precedenti).

### **2.4 Servizi di disinstallazione, immagazzinamento, movimentazione e installazione di terminali già esistenti**

Nel corso del contratto potranno essere richieste le seguenti specifiche tipologie di servizi relativamente ai terminali di rilevazione presenze e controllo accessi già esistenti presso le sedi dell'Amministrazione:

- a) servizio di disinstallazione e immagazzinamento;
- b) servizio di disinstallazione, movimentazione e installazione.

Il servizio di disinstallazione e immagazzinamento, di cui al precedente punto a), si sostanzia nelle attività di disinstallazione dell'apparecchiatura (terminale e hardware a supporto) e, in attesa delle fasi successive, di custodia presso le sedi del Fornitore. Il Fornitore è tenuto a conservare l'apparecchiatura rimossa con la massima cura e a garantirne l'integrità per tutto il periodo.

Le attività previste per il servizio di disinstallazione, movimentazione e installazione, di cui al precedente punto b) sono:

- disinstallazione dell'apparecchiatura (terminale e hardware a supporto);



- trasferimento dell'apparecchiatura presso la sede dove la stessa sarà ricollocata (quest'ultima sarà posizionata all'interno della stessa area urbana della sede presso la quale è stata precedentemente disinstallata l'apparecchiatura);
- installazione dell'apparecchiatura precedentemente rimossa.

Proprio per la natura di questi interventi, non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura, e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi. In tutti i casi il fornitore per poter eseguire le suddette attività dovrà provvedere alla redazione di un documento intitolato "Specifiche di realizzazione" relativo all'intervento richiesto da Sogei secondo le modalità indicate al par. 3.1.

In caso di perdita o danneggiamento delle apparecchiature durante la custodia presso il Fornitore e/o il trasporto, il Fornitore, nel caso in cui l'apparecchiatura non sia riparabile al fine di garantirne la completa funzionalità, è tenuto al reintegro dell'apparecchiatura con una identica, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o l'Amministrazione. Per identica si intende stessa marca, modello e tipo di quella danneggiata.

## **2.5 Servizi di supporto sistemistico specialistico a consumo**

Il Fornitore dovrà erogare, su richiesta di Sogei, il servizio di supporto specialistico on-site, sino ad un massimo di 50 giorni/persona, per tutta la durata del contratto, dunque per 48 mesi a partire dalla data di inizio attività.

Il servizio può comprendere a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti attività:

- personalizzazione e/o evoluzione della componente applicativa del Sistema di cui al par. 2.1;
- configurazione della componente applicativa del Sistema di cui al par. 2.1;
- effettuazione dei test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema di cui al par. 2.1;
- supporto di tipo sistemistico per ottimizzare il funzionamento del sistema e l'interfacciamento verso altri sistemi.

Le figure professionali richieste sono almeno quelle del sistemista senior e del programmatore, che oltre ad essere conformi a quanto indicato nel par. 3.1, dovranno possedere significative competenze ed esperienze, a titolo non esaustivo, di seguito riportate:

<b>Figura professionale</b>	<b>Competenze ed esperienze richieste</b>
Sistemista senior	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione, configurazione, test e risoluzione malfunzionamenti relativamente ad architetture ICT costituite da hardware e software di base (web server, application server e database server).</li><li>• Esecuzione di test e collaudi su un'infrastrutture di controllo accessi e rilevazioni presenze.</li></ul>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione, configurazione e risoluzione malfunzionamenti di terminali per il controllo accessi e la rilevazione presenze.</li><li>• Utilizzo di tool per il monitoraggio di infrastrutture di rete e sistemi di un'architettura ICT.</li><li>• Protocolli di comunicazione e interfacciamento impiegati nelle infrastrutture di controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Reti geografiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard.</li></ul>
Programmatore	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppo, test e collaudo delle componenti applicative adottate nel controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Installazione, configurazione e risoluzione malfunzionamenti relativamente alle componenti applicative adottate nel controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Installazione, configurazione e risoluzione malfunzionamenti di terminali per il controllo accessi e la rilevazione presenze relativamente alla componente firmware/software.</li><li>• Protocolli di comunicazione e interfacciamento impiegati nelle infrastrutture di controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Utilizzo di tool per il monitoraggio degli applicativi.</li><li>• Utilizzo di tool per il supporto allo sviluppo applicativo e al test.</li></ul>

Sogei e/o l'Amministrazione inoltreranno la richiesta di erogazione del servizio mediante comunicazione trasmessa via fax o via e-mail al Contact Center del Fornitore.

Ricevuta la comunicazione il Fornitore è obbligato a mettere a disposizione le risorse entro 2 (due) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto - condizioni speciali.

L'orario di lavoro in cui dovrà essere erogato il servizio è indicato al par. 2.11 del presente capitolato tecnico.

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposita "Nota di intervento", redatta a cura del Fornitore, che conterrà il tipo di servizio e la durata dell'intervento stesso e che dovrà essere approvata da Sogei.

Il Committente si riserva di non utilizzare, o utilizzare solo in parte, le giornate previste per il servizio di supporto specialistico.



## **2.6 Fornitura opzionale di nuovi terminali**

I terminali oggetto di fornitura opzionale per la raccolta delle timbrature, e, dove necessario, per l'abilitazione dei tornelli per il controllo accessi, dovranno essere comprensivi di apparati, infrastrutture e firmware/software necessari per il loro funzionamento.

I terminali lettori di tessere di prossimità ed il relativo hardware a supporto necessario per il funzionamento autonomo presso le sedi, dovranno soddisfare le seguenti caratteristiche, costituenti i requisiti minimi:

- collegamento alla LAN di sede tramite standard di comunicazione Ethernet (TCP/IP) per il raggiungimento della WAN;
- personalizzazione delle funzionalità gestibili dall'utente e delle informazioni grafiche a display (logo, tasti funzione, etc);
- memorizzazione non volatile dei firmware, dei programmi applicativi e dei parametri di configurazione dei terminali e degli apparati;
- monitoraggio e programmazione da remoto dei terminali e degli apparati;
- capacità di archiviazione tampone di almeno 7.500 timbrature, su memoria non volatile;
- display grafico retroilluminato;
- tastiera con 10 tasti numerici e almeno 8 tasti per attivare funzioni liberamente parametrizzabili. E' consentito sia l'uso di una tastiera fisica che "touch screen";
- possibilità di acquisire almeno 20 causali di servizio associate alle timbrature (ad esempio permessi, missioni, riposi, etc);
- orologio calendario;
- batteria tampone (minimo 4 giorni di funzionamento normale ed almeno 30 giorni di mantenimento dati in memoria);
- testa di lettura schede di prossimità tipo RFID MIFARE DESFire EV1
- lettura di apparati a standard NFC, secondo le specifiche del NFC Forum, tra cui ISO/IEC-18092 / ECMA-340 (NFCIP-1), ISO/IEC-21481 / ECMA-352 (NFCIP-2);
- interfaccia gestibile per apertura tornelli, porte e segnalatori acustici;
- capacità di distinguere le timbrature in ingresso dalle timbrature in uscita;
- alimentazione 220Vac 50Hz;
- avvisatore acustico di corretta lettura e/o di errore / allarme;
- possibilità di autodiagnosi;
- web server integrato
- supporto protocollo SNMP

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



- grado di protezione da polvere ed agenti atmosferici almeno IP54;
- elementi di programmabilità:
  - possibilità di inserire messaggi da visualizzare sul display;
  - possibilità del cambio dell'ora solare/legale e viceversa;
  - possibilità di gestire liste di abilitazione per badge autorizzati all'accesso (white-list), con numero di utenti nelle liste pari ad almeno 35.000;
  - possibilità di visualizzare le ultime transazioni effettuate per utente;
- certificazione CE.

La fornitura dovrà includere la licenza d'uso del firmware / software applicativo dei terminali.

I terminali offerti dovranno perfettamente integrarsi all'interno dell'architettura del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze descritta al paragrafo 2.1, garantendo le stesse capacità di comunicazione e scambio dati (mediante collegamento con la rete LAN) con la componente applicativa adottata dall'Amministrazione (di cui al punto i. e iii. del paragrafo 2.1).

L'offerta tecnica dovrà contenere l'indicazione della marca e del modello del terminale offerto e la dichiarazione di conferma del rispetto di tutte le caratteristiche minime riportate nel presente capitolato tecnico. In fase di verifica di conformità il Fornitore dovrà consegnare la relativa documentazione tecnica di dettaglio del modello di terminale offerto, e di tutte le eventuali altre apparecchiature che lo completano, al fine di permettere la verifica completa da parte di Sogei del rispetto dei requisiti tecnici riportati nel presente capitolato tecnico.

## **2.7 Installazione dei terminali di nuova fornitura o già esistenti**

Nel corso del contratto, Sogei potrà richiedere il servizio di installazione di terminali di nuova fornitura (ovvero acquistati attraverso questa gara) o di terminali già esistenti che potrebbero essere stati disinstallati e immagazzinati dal Fornitore nel servizio di cui al par. 2.4.

I terminali oggetto del servizio di installazione dovranno essere consegnati ed installati presso le sedi del MEF indicate in fase di esecuzione del contratto.

Per i terminali di nuova fornitura, per ognuna delle sedi del MEF, l'attività richiesta al Fornitore consiste in:

- fornitura dei terminali e del relativo hardware a supporto necessario al loro funzionamento le cui caratteristiche sono indicata al par. 2.6;
- fornitura degli adattatori per l'installazione dei terminali sui tornelli esistenti per il controllo accessi;
- fornitura di supporti per l'installazione dei terminali a copertura della traccia lasciata sui muri. Si richiede la possibilità di scelta di almeno tre colorazioni, inclusa una gradazione di grigio, da parte dell'Amministrazione;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982





- installazione delle nuove apparecchiature per la raccolta timbrature ed il controllo accessi;
- collegamento alla LAN ed alla rete elettrica tramite presa di rete dati ed elettrica già predisposte;
- configurazione e test delle nuove apparecchiature;
- fornitura della documentazione tecnica, operativa e di certificazione delle apparecchiature installate, aggiornata al momento della verifica di conformità.

Per i terminali già esistenti, per ognuna delle sedi del MEF, l'attività richiesta al Fornitore consiste in:

- installazione delle apparecchiature per la raccolta timbrature ed il controllo accessi;
- collegamento alla LAN ed alla rete elettrica tramite presa di rete dati ed elettrica già predisposte;
- configurazione e test delle apparecchiature.

Il Fornitore per poter eseguire le attività di installazione dovrà provvedere alla redazione del documento "Specifiche di realizzazione" relativo all'intervento richiesto da Sogei secondo le modalità indicate al par. 3.1. L'esecuzione delle attività di installazione devono avvenire senza recare pregiudizio alle normali attività lavorative degli uffici; in particolare dovrà essere prevista la garanzia del mantenimento del livello di rumore ad un valore non superiore a quello fissato dalla normativa vigente, allocando in ogni caso le lavorazioni più rumorose al di fuori del normale orario di ufficio.

In presenza di lavorazioni che producano polvere (in particolare forature muri), dovranno sempre essere usate apparecchiature di aspirazione con funzionamento contestuale alla lavorazione stessa.

I livelli di servizio relativi ai servizi di installazione di terminali sono definiti al successivo par. 5 del presente Capitolato Tecnico.

## **2.8 Fornitura opzionale di tessere di prossimità (badge) e relativi servizi**

Le tessere di prossimità, oggetto di fornitura opzionale, dovranno essere tipo RFID MIFARE DESFire EV1 con le seguenti caratteristiche minime:

- Interfaccia RF: ISO/IEC 14443 Tipo A (parti 1-4)
  - Trasmissione dei dati senza contatto ed alimentazione tramite il campo RF
  - Distanza operativa: fino a 100 mm
  - Frequenza operativa: 13.56 MHz
  - Fast data transfer: 106 kbit/s, 212 kbit/s, 424 kbit/s, 848 kbit/s
  - High data integrity: 16/32 bit CRC, parity, bit coding, bit counting
  - True deterministic anticollision
  - 7 bytes UID (cascade level 2 secondo ISO/IEC 14443-3 e opzionale per ID random)
  - Utilizzo del protocollo ISO/IEC 14443-4
- memoria non volatile

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



- Memoria non volatile 4 kB
  - “Data retention”: 10 years
  - “Write endurance” minima: 100.000 cicli
- Organizzazione memoria non volatile
  - File system flessibile
  - Fino a 28 applicazioni simultanee su un PICC
  - Fino a 32 file in ogni applicazione (standard data file, back-up data file, value file, linear record file and cyclic record file)
  - Lunghezza del file determinata durante la creazione
- Sicurezza
  - Common Criteria Certification: EAL4+ (Hardware and Software)
  - Unico serial number di 7 bytes per per ogni scheda
  - Opzionale: “RANDOM” ID
  - Mutual three pass authentication
  - Mutual authentication secondo la ISO/IEC 7816-4
  - 1 card master key e fino a 14 key per applicazione
  - Hardware DES using 56/112/168 bit keys featuring key version, data authenticity by 8 byte CMAC
  - Hardware AES using 128-bit keys featuring key version, data authenticity by 8 byte CMAC
  - Codifica dei dati sul canale RF
  - Autenticazione a livello applicazione
  - Hardware exception sensors
  - Self-securing file system
- Caratteristiche fisiche:
  - Conformità allo standard ISO 7816-1
  - Composizione: 60% PVC e 40% Poliestere
  - Stampa in tecnologia “offset”
  - Colore del materiale: possibilità di scelta tra almeno 4 colori (es: bianco, blu, giallo, rosso)

Il numero massimo di badge oggetto di fornitura è pari a 6.000.

La fornitura di badge dovrà essere inclusa della personalizzazione ed inizializzazione e consegna presso una delle due sedi indicate da Sogei. Tali badge potranno essere di tre tipologie:

- per i dipendenti del MEF, per i dipendenti della P.A. che prestano servizio presso il MEF in qualità di personale comandato o fuori ruolo;
- per i visitatori abituali (es. consulenti);

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



- per i visitatori occasionali delle diverse sedi del MEF.

Le richieste di badge saranno effettuate dagli uffici preposti di Sogei e/o dell'Amministrazione e saranno trasmesse al Contact center del Fornitore con le modalità previste al paragrafo 2.9.

Il Fornitore dovrà garantire la ricezione di tali richieste attraverso la disponibilità, per tutta la durata contrattuale, di almeno un numero di rete fissa dedicato al fax e di una casella di posta elettronica dedicata. La presa in carico dell'intervento è effettuata attraverso l'assegnazione di un progressivo alla richiesta di intervento pervenuta e la registrazione della richiesta stessa sul CRM del Fornitore.

Il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dei badge ordinati presso gli uffici di destinazione (via XX Settembre e La Rustica in Roma) entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

L'attività richiesta al Fornitore consiste in:

- personalizzazione del badge con eventuale colore identificativo della tipologia e con un codice numerico comunicati da Sogei, che consentano il riconoscimento del proprietario del badge;
- inizializzazione dei badge con i dati necessari per il riconoscimento della timbratura in memoria. A tale fine saranno fornite da Sogei le specifiche generali per il formato dei dati e dei tracciati necessari per la scrittura, nonché i dati specifici per le schede ordinate;
- consegna di badge presso le sedi del MEF di via XX Settembre e La Rustica in Roma.

Per tali badge potrà essere richiesta da Sogei e/o dall'Amministrazione la personalizzazione con il logo del MEF. Sono previste almeno 4 colorazioni diverse in funzione della tipologia richiesta.

Il numero di badge da produrre e consegnare sarà di volta in volta indicato, nella richiesta da parte di Sogei e/o dell'Amministrazione.

I servizi associati alla fornitura dei badge, su descritti, si intenderanno erogabili dalla data di inizio delle attività, e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata prevista del contratto.

In seguito alla consegna delle tessere, sarà redatta la Scheda intervento dal Fornitore (Contact center) e trasmessa a Sogei.

## **2.9 Servizi di assistenza tramite Contact Center**

A supporto di tutte le attività di manutenzione, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione e collaudare, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di stipula del contratto, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto - condizioni speciali, un apposito Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di servizio nell'ambito del Sistema controllo accessi e rilevazione presenze.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un numero telefonico per la gestione delle chiamate, un numero di fax ed un indirizzo e-mail dedicati.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



L'accesso al Contact Center potrà avvenire anche tramite soluzioni aggiuntive basate su modalità WEB. In ogni caso tali modalità non saranno considerate sostitutive della modalità telefonica.

Il tempo massimo di attesa per il servizio di Contact Center per le chiamate ricevute dovrà essere al massimo pari a 120 secondi, ove, per "tempo di attesa" si intende il tempo, misurato in secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l'inizio della chiamata al Contact Center del Fornitore e la risposta dell'operatore. Il tempo occorrente per eventuali instradamenti da parte di un IVR sono conteggiati all'interno del tempo di attesa.

In caso di assistenza per malfunzionamento il Fornitore dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un numero progressivo di segnalazione (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della segnalazione con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento.

Ogni comunicazione da parte del Fornitore o dell'Amministrazione avvenuta nell'ambito dell'utilizzo del servizio di Contact Center che abbia rilevanza ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio deve necessariamente essere formalizzata tramite comunicazione scritta quale messaggio di posta elettronica o fax o altro sistema di tracciatura concordato.

Si precisa che i riferimenti del Contact Center (fax, numero di telefono, email) saranno utilizzati anche ai fini delle richieste di Intervento da parte di Sogei e/o dell'Amministrazione aventi ad oggetto: (i) installazione dei terminali di nuova fornitura o già esistenti, (ii) disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti, (iii) disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti, (iv) fornitura, personalizzazione, inizializzazione e consegna delle schede di prossimità, (v) assistenza e manutenzione sul sistema di gestione centralizzato e sui sistemi locali, (vi) servizio di supporto specialistico.

I livelli di servizio relativi al Contact center sono definiti al successivo par. 5 del presente Capitolato Tecnico.

## **2.10 Luogo di lavoro**

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso le sedi dell'Amministrazione su tutto il territorio nazionale fatto salvo quanto concerne le attività del Contact Center che saranno svolte presso i locali del Fornitore.

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Le sedi in cui verrà erogato il servizio sono tutte le sedi del MEF, ed in particolare:

- le sedi centrali, ovvero tutte le sedi degli uffici centrali di Roma e la sede del Centro di Elaborazione e Servizi del Sistema informativo Integrato di Latina;
- le sedi degli UCB, in genere presso il Ministero di competenza;



- le sedi periferiche, ovvero le sedi in cui sono dislocate le Ragionerie Territoriali dello Stato e le Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali.

Complessivamente le sedi interessate sono 253, di cui 17 a Roma.

In appendice viene presentata la lista puntuale delle sedi e dei terminali attualmente installati presso le sedi dell'Amministrazione.

Si ribadisce che l'elenco delle sedi e dei quantitativi dei terminali riportata nell'Appendice è aggiornata al momento della pubblicazione del bando e non è impegnativa per Sogei e per l'Amministrazione né in termini di quantitativi, né in termini di dislocazione territoriale delle sedi oggetto di intervento.

Si precisa tuttavia che la situazione attuale è, comunque, in continua evoluzione; possibili processi di riorganizzazione territoriale delle sedi ed unificazione degli uffici periferici potrebbero evolvere nell'accorpamento degli uffici periferici anche a livello logistico (unica sede), con conseguente variazione della dislocazione territoriale dei terminali.

## 2.11 Orario di servizio

Di seguito è indicato l'orario di servizio richiesto per le attività contrattuali. Eventuali richieste di servizio in orari diversi da quelli indicati saranno concordate dandone congruo preavviso al Fornitore.

Servizi/attività	Orario di servizio
Contact Center	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00
Manutenzione correttiva	Sabato dalle 9.00 alle 13.00 Festivi esclusi
Manutenzione preventiva	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi
Installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti	
Disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti	
Disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali, già esistenti, in sedi all'interno della stessa area urbana	
Servizi associati alla fornitura opzionale di badge (personalizzazione, inizializzazione ed invio alle sedi di pertinenza)	
Servizio di supporto specialistico	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:00; Dal sabato alla domenica e giorni festivi, dalle ore

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



8:00 alle ore 19:00

Si precisa che per festività devono intendersi le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

### 3 MODALITA' DI ESECUZIONE

#### 3.1 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

Le attività oggetto della presente gara comprendono:

- attività di tipo **continuativo**, remunerate attraverso la corresponsione di un canone mensile;
- attività **“ad intervento”** e **“a giornata/uomo”**, remunerate attraverso la corresponsione di un importo *una tantum* relativo alla valorizzazione dell'attività / servizio erogato.

La tabella seguente riporta – in funzione dei servizi e delle forniture illustrate nei precedenti paragrafi – le modalità con cui queste dovranno essere eseguite e le modalità con cui verranno remunerate.

Servizio	Modalità di erogazione	Modalità di remunerazione	Descrizione di dettaglio	Elementi dimensionali del Servizio
Manutenzione dei terminali secondo le specifiche indicate al par. 2.2	Continuativa	Canone mensile per ciascun terminale.	Il canone sarà calcolato sulla base delle consistenza dei terminali presenti presso le sedi dell'Amministrazione che saranno presi in carico dal Fornitore per l'erogazione del servizio.	Alla data di redazione del presente capitolato, i terminali oggetto del servizio di manutenzione sono 600. Per il dettaglio della dislocazione territoriale dei 521 terminali ad oggi installati, fare riferimento all'appendice
Manutenzione della componente applicativa secondo le specifiche indicate al par. 2.3	Continuativa	Canone mensile	La quota di tale canone è inclusa nel canone relativo al servizio di manutenzione dei terminali.	Vedi specifiche indicate al par. 2.3
Contact center secondo le specifiche indicate al par. 2.9	Continuativa	Canone mensile	L'onere di tale servizio è ricompreso in tutte le voci economiche quotate oggetto di gara in quanto il servizio di Contact Center è necessario all'erogazione della maggior parte delle forniture e dei servizi previsti contrattualmente.	Vedi specifiche indicate al par. 2.9
Installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti secondo le specifiche indicate al par. 2.7	Ad intervento	Una tantum	L'attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par.3.2	E' previsto un quantitativo massimo di 30 interventi.
Disinstallazione e immagazzinamento di terminali già	Ad intervento	Una tantum	L'attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta	E' previsto un quantitativo massimo di 60 interventi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



esistenti secondo le specifiche indicate al par. 2.4			secondo quanto indicato al par.3.2	
Disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti secondo le specifiche indicate al par. 2.4	Ad intervento	Una tantum	L'attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par.3.2	E' previsto un quantitativo massimo di 60 interventi
Supporto specialistico secondo le specifiche indicate al par. 2.5	A giornata/uomo (8 ore lavorative)	Una tantum	L'attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par.3.2	E' previsto un quantitativo massimo di 50 giornate uomo
Servizi associati alla fornitura di badge secondo le specifiche indicate al par. 2.8	Ad intervento	Una tantum	L'onere di tali servizi è ricompreso nella voce economica relativa alla fornitura del badge.	E' previsto un quantitativo massimo di 6.000 badge

Relativamente ai servizi di:

- installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 2.7),
- disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 2.4),
- disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti (§ 2.4),

per ciascun intervento da effettuare presso le sedi dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere alla redazione di un documento intitolato "Specifiche di realizzazione".

Tale documento ha lo scopo di descrivere l'entità dell'intervento da effettuare presso l'Amministrazione.

Il documento potrà essere compilato per ognuna delle sedi dell'Amministrazione o per gruppi di sede omogenee, qualora si riscontri che l'intervento è dello stesso tipo.

Il documento "Specifiche di realizzazione" accompagnerà lo svolgimento delle attività fino all'esito positivo delle verifiche di conformità; in esso dovranno essere specificate almeno:

- la sede / l'elenco delle sedi oggetto dell'intervento;
- il volume delle attività in termini di: apparecchiature da disinstallare; apparecchiature da installare; cablaggi integrativi (non a carico del Fornitore); interventi sul quadro elettrico (non a carico del Fornitore);
- le modalità di salvataggio delle timbrature preesistenti;
- la durata prevista per l'intervento (data inizio e fine intervento);
- le risorse impiegate per l'attività;
- le attrezzature utilizzate ed, in particolare, gli accorgimenti per ridurre la produzione di polvere e di rumore negli edifici oggetto dell'intervento;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



- gli accorgimenti adottati per limitare l'impatto sulle attività lavorative dell'Amministrazione in corso presso gli immobili oggetto dell'intervento.

Per la redazione del documento potrebbe essere necessario effettuare una ricognizione preliminare volta ad accertare la tipologia di intervento da effettuare; tale ricognizione può richiedere un sopralluogo della sede oppure limitarsi alla raccolta delle informazioni necessarie contattando telefonicamente il responsabile dell'Amministrazione presso la sede interessata.

Il documento "Specifiche di realizzazione" è soggetto ad approvazione formale da parte di Sogei e dovrà essere consegnato alla stessa entro 20 giorni dalla richiesta di erogazione di uno dei suddetti interventi da parte di Sogei. Quest'ultima potrà, entro i successivi 10 giorni approvarlo, ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore entro i successivi 10 giorni.

I servizi oggetto di gara dovranno essere svolti da personale dotato di adeguata competenza tecnica, che abbia maturato significativa esperienza nella realizzazione e manutenzione di sistemi di controllo accessi e rilevazione presenze ed elevata competenza nell'installazione e configurazione delle tecnologie e soluzioni impiegate in tale ambito.

### **3.2 Consuntivazione delle attività**

La consuntivazione delle attività, dovrà essere predisposta mensilmente nel documento "Consuntivo attività" relativo ai servizi erogati nel periodo di riferimento.

La consuntivazione delle attività dovrà essere corredata dall'elenco degli interventi e dalle schede intervento complete delle sezioni note di ripristino/intervento. Si precisa che l'elenco degli interventi dovrà contenere tutti gli interventi effettuati o richiesti nel mese di riferimento, con evidenziati quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti. Ogni singolo intervento, laddove applicabile, dovrà necessariamente contenere il riferimento alla scheda intervento ad esso associata.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno rese in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

Il documento "Consuntivo attività" deve riportare:

- n° di apparecchiature in manutenzione suddivise per sede e tipologia;
- n° di interventi di manutenzione preventiva e correttiva effettuati suddivisi per sede e tipologia;
- n° di interventi di installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti, suddivisi per sede;
- n° di interventi di disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti effettuati per sede e tipologia;
- n° di interventi di disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti effettuati per sede e tipologia;
- gli interventi di supporto specialistico;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982





- n° di tessere di prossimità consegnate.

Ulteriori informazioni potranno essere richieste ad inizio attività.

E' un documento in forma testuale, eventualmente corredato di fogli elettronici di calcolo.

### **3.3 Presa in carico – phase-in**

Entro 20 giorni dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà definire e consegnare a Sogei il “Piano della Qualità Generale” e il “Piano di Erogazione dei Servizi”. Il “Piano di Erogazione dei Servizi” dovrà evidenziare gli aspetti logistici, organizzativi e procedurali previsti per l'erogazione dei servizi oggetto di gara, nonché la pianificazione temporale con cui verranno effettuate le attività. Il Piano della Qualità Generale è redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e dovrà prevedere gli obiettivi di qualità ed i livelli di servizio contenuti nel capitolato tecnico inclusivi dei valori di soglia migliorativi eventualmente dichiarati in offerta tecnica. Sogei, una volta ricevuto il suddetto “Piano della Qualità Generale” e il “Piano di Erogazione dei Servizi”, potrà, entro i successivi 10 giorni approvarlo, ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore entro i successivi 10 giorni.

L'approvazione dei suddetti piani da parte di Sogei e la presa in carico dei servizi da parte del Fornitore che dovrà in tutti i casi avvenire entro 45 giorni dalla data di stipula del contratto, sanciranno l'inizio delle attività.

Entro il medesimo termine il Fornitore dovrà garantire la presa in carico dei servizi previsti, provvedendo a titolo esemplificativo e non esaustivo a:

- acquisire da parte di Sogei le consistenze e la dislocazione territoriale dei terminali oggetto di manutenzione;
- effettuare eventuali sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione qualora necessari ad acquisire informazioni utili sui terminali e sulla componente applicativa del Sistema oggetto dei servizi di gara;
- approvvigionarsi delle parti di ricambio / scorte necessarie a garantire l'erogazione dei servizi di manutenzione dei terminali
- acquisire i sorgenti degli applicativi e la relativa documentazione messi a disposizione da Sogei, necessari ad erogare i servizi di manutenzione del Sistema di cui al par. 2.1
- acquisire il know-how relativo alla componente applicativa del Sistema da mantenere di cui al par. 2.1
- rendere operative le proprie strutture di Contact center e assistenza.



Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Sogei ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando tali documenti. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di erogazione dei servizi e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da Sogei, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

Inoltre data l'elevata dinamicità del contesto in cui si opera, è richiesto al Fornitore un elevato grado di flessibilità nell'allocazione delle risorse, la disponibilità ad affrontare frequenti ripianificazioni e variazioni di indirizzo, nonché la capacità di far fronte ad improvvisi picchi di lavoro.

### **3.4 Transizione in uscita –phase out**

A partire da 2 mesi antecedenti la data di scadenza del Contratto e per tutto il tempo necessario, su richiesta di Sogei il Fornitore dovrà rendersi disponibile a fornire tutto il supporto necessario a garantire il trasferimento di know-how dei servizi erogati ad altro soggetto identificato da Sogei che subentrerà nella gestione, ovvero a Sogei stessa.

Le attività di *phase out* si intendono ricomprese all'interno dei prezzi relativi ai servizi oggetto di gara.

### **3.5 Referenti**

Al momento della stipula del contratto dovrà essere indicato dal Fornitore un responsabile unico (Responsabile delle attività contrattuali), cui Sogei farà riferimento per gli aspetti generali, o potrà scalare per ogni problema riguardante l'erogazione dei servizi.

## **4 VERIFICA DI CONFORMITA'**

Le verifiche di conformità verranno effettuate secondo le seguenti tempistiche:

- a. in corso di esecuzione del contratto, una tantum, con riferimento ai servizi di:
  - i. installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 2.7)
  - ii. disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 2.4)
  - iii. disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti (§ 2.4)
  - iv. interventi di manutenzione correttiva sulla componente applicativa del Sistema (§ 2.3)
  - v. interventi di manutenzione correttiva sui terminali (§ 2.2)
- b. trimestralmente, ai fini della fatturazione di cui al successivo art. 16 S dello Schema di Contratto - condizioni Speciali.



Durante le suddette operazioni, il Fornitore dovrà supportare Sogei nell'esecuzione delle prove atte a verificare la conformità delle caratteristiche delle forniture e dei servizi nel loro complesso in relazione alle specifiche contenute nel Contratto, nel presente Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica del Fornitore e della documentazione tecnica di dettaglio dei terminali e delle tessere di prossimità offerte. Il supporto alle suddette attività è obbligatorio ed il relativo costo è da intendersi compreso nel prezzo complessivo delle forniture e dei servizi.

Al termine delle attività previste ai punti a.i, a.ii, a.iii. aiv, av, il Fornitore dovrà consegnare a Sogei un documento intitolato "Specifiche di dettaglio delle prove di verifica di conformità" che descrive la tipologia delle prove previste, le modalità con cui verranno eseguite e la pianificazione temporale delle stesse.

Entro 10 giorni dalla ricezione delle suddette specifiche, il Referente di Sogei comunicherà al Fornitore eventuali modifiche e/o integrazioni delle stesse. Nei successivi 10 giorni il Fornitore dovrà predisporre ed inviare al Referente di Sogei un documento definitivo che recepisca le modifiche ed integrazioni formulate da quest'ultima. Tale documento, una volta accettato dal Referente di Sogei costituirà la "Guida operativa" della Commissione di Verifica.

A partire dall'accettazione del documento di "Specifiche di dettaglio delle prove di verifica di conformità" da parte di Sogei il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad avviare le attività di verifica secondo le modalità e le tempistiche indicate nel documento.

Il Fornitore dovrà altresì impegnarsi, qualora richiesto da Sogei, a svolgere ulteriori prove integrative rispetto a quelle indicate nel documento di cui sopra.

Sogei si riserva di effettuare attività di verifica sui servizi anche nel corso del contratto, con l'obiettivo di accertare la permanenza dei requisiti richiesti.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti e sostituzioni di parti e comunicare la disponibilità alla seconda verifica entro il termine perentorio di 10 giorni decorrenti dalla data del verbale di esito negativo della prima verifica di conformità, pena l'applicazione delle relative penali.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo verranno applicate le penali riportate nello schema di contratto.

E' facoltà di Sogei procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto il Contratto.

Tutte le attività di verifica dovranno concludersi con la stesura di un "verbale di verifica di conformità". Nel caso di esito positivo, la data del "Verbale positivo di verifica di conformità" avrà valore di "Data di accettazione del servizio" (§ anche art. 13 S del Contratto - condizioni Speciali).



## 5 LIVELLI DI SERVIZIO

I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore. La finestra temporale di erogazione dei servizi è riportata al par. 2.11. Nell'ambito di tale finestra dovranno essere garantiti i livelli di servizio riportati nelle seguenti tabelle.

Per ciascuno dei parametri è stabilito un "Valore di Soglia", ovvero il valore minimo che il concorrente dovrà rispettare. Al Fornitore verrà attribuito un punteggio tecnico (secondo le modalità stabilite nel Disciplinare di gara) qualora offra un valore di soglia migliorativo in offerta tecnica.

Al mancato rispetto del "Valore di Soglia" scatterà il meccanismo di applicazione delle relative penali descritte nello schema di contratto. Al fine dell'applicazione delle penali saranno considerati i "Valori di Soglia" dichiarati nell'Offerta Tecnica.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, dei valori di soglia migliorativi rispetto a quelli indicati nel presente Capitolato, tale valori saranno integrati nel Piano della Qualità Generale per costituire i parametri di riferimento per il monitoraggio della qualità dei servizi e delle forniture.

A tale proposito il Fornitore dovrà indicare strumenti e tecniche di misura utilizzabili da Sogei per verificare il rispetto di tali livelli di servizio.

### Indicatori di qualità del contact center

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Livello di servizio - Valore soglia</b>
IQ1 - Tasso di erogazione effettiva del servizio di contact center	Percentuale del totale delle chiamate gestite nel rispetto del livello di servizio del servizio di Contact Center (120 secondi <sup>2</sup> ) per la ricezione delle segnalazioni e la gestione dell'assistenza	3 mesi solari	Superiore al 95% del totale delle chiamate nell'orario di erogazione del servizio (dalle 9.00 alle 20.00 dei giorni feriali – dalle 9.00 alle 13.00 il sabato)
IQ2- Chiamate perse dal Contact center	Percentuale di chiamate perse rispetto al totale delle chiamate effettuate	3 mesi solari	Inferiore al 4% del totale delle chiamate nell'orario di erogazione del servizio (dalle 9.00 alle 20.00 dei giorni feriali – dalle 9.00 alle 13.00 il sabato)

**Tabella 1: Indicatori di qualità del contact center**

<sup>2</sup> Rappresenta il "tempo di attesa" misurato in secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l'inizio della chiamata al Contact Center del Fornitore e la risposta dell'operatore. Il tempo occorrente per eventuali instradamenti da parte di un IVR sono conteggiati all'interno del tempo di attesa.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



**Indicatori di qualità per i terminali di rilevazione presenze e controllo accessi**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ3 - Tempo di presa in carico e pianificazione dell'intervento	Tempo di presa (registrazione) in carico del problema e contestuale pianificazione dell'intervento di risoluzione, dal ricevimento della segnalazione.	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: max 60 minuti (conteggiati nell'orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione; -Per il 10% dei casi: max entro 3 ore (conteggiate nell'orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione
IQ4 - Tempo di intervento in loco presso le sedi dell'Amministrazione	Tempo di intervento in loco presso le sedi dell'Amministrazione su tutto il territorio nazionale dalla registrazione della segnalazione	3 mesi solari	-Per il 90% dei casi: entro 6 ore (conteggiate nell'orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; -Per il 10% dei casi entro 12 ore (conteggiate nell'orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione
IQ5 - Tasso di risoluzione dei malfunzionamenti nei tempi stabiliti	Numero di malfunzionamenti risolti nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di malfunzionamenti	3 mesi solari	- Per 90% dei casi: entro 12 ore (conteggiate nell'orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione - Per 10% dei casi: entro 16 ore (conteggiate nell'orario di erogazione del servizio)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



			servizio) dalla registrazione della segnalazione
IQ6 – Disponibilità del servizio al singolo terminale	Percentuale del numero di ore di funzionamento effettivo nel periodo di misurazione pari a: $\left(1 - \frac{\text{numero di ore solari totali di disservizio}}{\text{numero di ore solari totali}}\right) * 100\%$	3 mesi solari	Uguale o superiore a 98,9%
IQ7 - Aderenza alla pianificazione approvata (inizio intervento)	Data ed orario effettivi di inizio intervento in loco presso le sedi dell'Amministrazione su tutto il territorio nazionale. Lo SLA si applica agli interventi di manutenzione preventiva (§ 2.2) pianificati nel Piano degli Interventi e agli interventi di installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 2.7), disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 2.4), disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti (§ 2.4) le cui tempistiche sono riportate nel documento "Specifiche di realizzazione" (§ 3.1)	3 mesi solari	<ul style="list-style-type: none"><li>- Per il 90% dei casi: aderenza alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione</li><li>- Per il 10% dei casi: scostamento in ritardo di massimo 4 ore lavorative rispetto alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione</li></ul>
IQ8 - Aderenza alla pianificazione approvata (fine intervento)	Data ed orario effettivi di fine intervento in loco presso le sedi dell'Amministrazione su tutto il territorio nazionale. Lo SLA si applica agli interventi di manutenzione preventiva (§ 2.2) pianificati nel Piano degli Interventi e agli interventi di installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 2.7), disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 2.4), disinstallazione, movimentazione e	3 mesi solari	<ul style="list-style-type: none"><li>- Per il 90% dei casi: aderenza alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione</li><li>- Per il 10% dei casi: scostamento in ritardo di massimo 8 ore lavorative rispetto alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione</li></ul>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



	installazione di terminali già esistenti (§ 2.4) le cui tempistiche sono riportate nel documento “Specifiche di realizzazione” (§ 3.1).		
IQ9 - Numero interventi di manutenzione correttiva	Numero di interventi di manutenzione correttiva gestibili contemporaneamente al giorno per sedi diverse	3 mesi solari	Uguale o superiore a 4 interventi gestibili contemporaneamente nel 100% dei casi
IQ10 – Numero interventi di manutenzione preventiva	Numero di interventi di manutenzione preventiva gestibili al mese	3 mesi solari	Uguale o superiore a 40 interventi gestibili nel 100% dei casi

**Tabella 2: Indicatori di qualità per i terminali di rilevazione presenze e controllo accessi**

**Indicatori di qualità per il servizio di manutenzione della componente applicativa del Sistema**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità – Livello di servizio Valore soglia</b>
IQ11 - Registrazione della segnalazione di intervento	Tempo di presa in carico del problema dal ricevimento della segnalazione	3 mesi solari	- Per il 95% dei casi: max 30 minuti (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione - Per il 5% dei casi: max 60 minuti (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione
IQ12 - Prima diagnosi e pianificazione dell’intervento di risoluzione	Tempo di comunicazione della prima diagnosi e della pianificazione dell’intervento di risoluzione	3 mesi solari	- Per il 95% dei casi: max 2 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 5% dei casi max 4 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione;
IQ 13 - Risoluzione malfunzionamenti di	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 8 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità – Livello di servizio Valore soglia</b>
<b>Categoria 1</b>	<b>Categoria 1:</b> “Malfunzionamenti per cui è impedito l’uso dell’applicazione”		servizio) dalla registrazione della segnalazione - Per il 10% dei casi: entro 16 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio
IQ14 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 2</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti <b>Categoria 2:</b> “Malfunzionamenti per cui è impedito l’uso di alcune funzioni dell’applicazione”	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 16 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 10% dei casi: entro 32 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio
IQ15 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 3</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti non bloccanti <b>Categoria 3:</b> “Malfunzionamenti per cui non è impedito l’uso delle funzioni dell’applicazione”	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 24 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 10% dei casi: entro 48 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio
IQ16 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 4</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti non bloccanti <b>Categoria 4:</b> “Malfunzionamenti di tipo marginale, non rientranti nelle precedenti categorie”	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 40 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 10% dei casi: entro 80 ore (conteggiate

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982





<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità – Livello di servizio Valore soglia</b>
			nell'orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio

**Tabella 3: Indicatori di qualità per il servizio di manutenzione della componente applicativa del Sistema**

**Indicatori di qualità relativi ai badge**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ17 – Fornitura dei badge	Il Fornitore dovrà provvedere alla personalizzazione, inizializzazione e consegna dei badge ordinati presso gli uffici di destinazione entro il valore di soglia.	3 mesi solari	Per il 100% dei casi entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di erogazione del servizio conteggiati nell'orario di erogazione del servizio

**Tabella 4: Indicatori di qualità relativi ai badge**

**Indicatori di qualità relativi al servizio di supporto specialistico**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ18 – Supporto specialistico	Il Fornitore dovrà mettere a disposizione le risorse richieste per il servizio di supporto specialistico entro il valore di soglia.	3 mesi solari	Per il 100% dei casi entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di erogazione del servizio conteggiati nell'orario di erogazione del servizio

**Tabella 5: Indicatori di qualità relativi al servizio di supporto specialistico**

**Indicatori di qualità relativi alle scadenze temporali del contratto**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ19 – Scadenze temporali consegne documenti	Per ciascun servizio e per ciascun deliverable prodotto nell'ambito dello stesso, il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna del Piano di Erogazione dei Servizi, del Piano di Qualità	3 mesi solari	Per il 100% dei casi la data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable deve essere uguale alla data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



	Generale, del Consuntivo attività, delle Specifiche di realizzazione, report di rendicontazione dei livelli di servizio, ecc.) stabilita dal contratto e/o indicata nel capitolato ai paragrafi 3.1, 3.2, 3.3, 3.4		
IQ20 – Scadenze temporali verifiche di conformità	Il rispetto di una scadenza temporale inerente alle verifiche di conformità (consegna/riconsegna di un deliverable previsto per la verifica di conformità, esecuzione delle attività pianificate per le verifiche di conformità, ecc.) stabilita dal contratto e/o indicata nel capitolato al paragrafo 4	3 mesi solari	Per il 100% dei casi la data prevista di consegna/riconsegna o di esecuzione dell'attività deve essere uguale alla data effettiva di consegna/riconsegna o di esecuzione dell'attività

**Tabella 6: Indicatori di qualità relativi alle scadenze temporali del contratto**

Il Fornitore è tenuto a redigere, con cadenza almeno trimestrale, il report di rendicontazione dei livelli di servizio che dovrà contenere almeno i dati complessivi relativi alla misurazione di ciascun indicatore di qualità previsto ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

Inoltre dovrà essere data l'evidenza di ogni singola violazione delle soglie previste nelle tabelle precedentemente riportate e nel Piano della qualità Generale che sarà predisposto dal Fornitore, fornendo i dati di dettaglio per ciascun intervento non risolto o non completato nei tempi, dettagliandone e motivandone lo scostamento.

## **6 GARANZIA**

Tutti i prodotti delle attività effettuate nell'ultimo mese di validità del contratto, ovvero tutte le apparecchiature installate o spostate dal Fornitore, tutte le componenti di codice applicativo rilasciate a seguito di un intervento di manutenzione correttiva, ovvero tutti gli oggetti verificati in conformità, usufruiranno di un periodo di garanzia, pari ad un anno solare dalle verifiche di conformità, per l'eliminazione dei difetti derivanti dalla non esecuzione a regola d'arte delle prestazioni contrattuali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di Sogei e/o dell'Amministrazione.



#### APPENDICE: DISTRIBUZIONE DEI TERMINALI PRESSO LE SEDI DELL'AMMINISTRAZIONE

La successiva tabella riporta nel dettaglio la dislocazione dei terminali e, nel caso, dei server locali attualmente installati presso le sedi degli uffici del MEF distribuiti sul territorio. Le righe della tabella evidenziate con il colore blu indicano i terminali collegati ai tornelli. Nello specifico la sigla TE fa riferimento ai tornelli in entrata mentre la sigla TU fa riferimento ai tornelli in uscita. Inoltre in tabella, laddove presente l'indicazione del server locale (di cui al par 2.1), si fa riferimento anche ai terminali gestiti dallo specifico server (ad esempio il server locale 5 gestisce i terminali con ID 3, 5, 1, 6, 4, 2, 7403).

ID Terminale	Provincia	Indirizzo
205	AA	S Roma Piazza Mastai 11
206	AA	S Roma Piazza Mastai 11
3103	AG	Agrigento V.le della Vittoria 19
P619	AG	CTP Via Cannatello
3104	AL	Alessandria v. C.Massaia 2-2/A-2
3106	AL	Alessandria v. C.Massaia 2-2/A-2
3105	AL	Alessandria v. C.Massaia 2-2/A-2
P510	AL	CTP Via A. Da Brescia 19
3108	AN	Ancona Via Palestro 15
3107	AN	Ancona Via Palestro 15
P721	AN	CTP Corso Mazzini 55 P3
P006	AN	CTR Corso Mazzini 55
6709	AN	Fabriano Viale XIII Luglio ICV
2904	AO	Aosta P.za Manzetti 2
P611	AO	CTP Viale Carducci 6
P313	AO	CTR Viale Carducci 6
3208	AP	Ascoli Piceno Via L Marini 15
3302	AP	Ascoli Piceno Via L Marini 15
P219	AP	CTP Via Marini 15
P820	AQ	CTP Via Salaria Antica Est 27F
P518	AQ	CTR Via Salaria Antica Est 27F
4803	AQ	L Aquila Via Filomusi Guelfi 23
4804	AQ	L Aquila Via Filomusi Guelfi 23
4802	AQ	L Aquila Via Filomusi Guelfi 23
3206	AR	Arezzo Via Petrarca 52
3205	AR	Arezzo Via Petrarca 52
P320	AR	CTP Viale della Francesca 19
3303	AT	Asti Vicolo Goito 20
P710	AT	CTP Viale Alla Vittoria 131

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



3306	AV	Avellino Via De Sanctis 3
3307	AV	Avellino Via De Sanctis 3
P417	AV	CTP Via Carlo Gesualdo 1
3401	BA	Bari v. Demetrio Marin 3
3402	BA	Bari v. Demetrio Marin 3
P210	BA	CTP Via Amendola 164
P408	BA	CTR Via Amendola 162
3504	BG	Bergamo Via G.M. Scotti 14
3503	BG	Bergamo Via G.M. Scotti 14
P215	BG	CTP Via G Cesare 18B
P909	BI	CTP Via Dante 10
3406	BL	Belluno Via J. Tasso 18
3405	BL	Belluno Via J. Tasso 18
P613	BL	CTP Via Ippolito Caffi 61
3407	BN	Benevento Via Foschini
3408	BN	Benevento Via Foschini
P621	BN	CTP Via Foschini 1
3507	BO	Bologna p.zza VIII Agosto 26
3601	BO	Bologna p.zza VIII Agosto 26
3602	BO	Bologna v.le Aldo Moro 68
P616	BO	CTP Via A Da Formignie 3
P321	BO	CTR Via A Da Formignie 3
3703	BR	Brindisi v. Tor Pisana 120
3709	BS	Brescia Via Marsala 25
3701	BS	Brescia Via Marsala 25
3702	BS	Brescia Via Marsala 25
P308	BS	CTP Via Marsala 25
P026	BS	CTR Via Marsala 25
3605	BZ	Bolzano p.zza Tribunale 2
3606	BZ	Bolzano p.zza Tribunale 2
P319	BZ	CTR Via Roma 100
3708	CA	Cagliari v. XX Settembre 13
3803	CA	Cagliari v. XX Settembre 13
3804	CA	Cagliari v. XX Settembre 13
P419	CA	CTP Via Carducci 21
P420	CA	CTR Via Carducci 21
3807	CB	Campobasso Via Elena 1
3901	CB	Campobasso Via Elena 1
P516	CB	CTP Via Tiberio 78
P615	CB	CTR Corso Bucci 28
3906	CE	Caserta Via Lamberti snc

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



3904	CE	Caserta Via Lamberti snc
P322	CE	CTP Via Paul Harris 21
4103	CH	Chieti Via Amendola 60
P711	CH	CTP Corso Marrucino 17
3809	CL	Caltanissetta Via Regina Margher
3806	CL	Caltanissetta Via Regina Margher
P823	CL	CTP Via Kennedy 16
P016	CL	CTR Via Kennedy 16
4206	CN	Cuneo Via Gobetti
4207	CN	Cuneo Via Gobetti
4105	CO	Como Piazzale San Gottardo
P506	CO	CTP Via Italia Libera 4
4203	CR	Cremona Via Tribunali 4
P201	CR	CTP Via Carnevali 7
4107	CS	Cosenza Piazza XI Settembre 1
4201	CS	Cosenza v. Guarasci
4108	CS	Cosenza v. Guarasci
P825	CS	CTP Piazza XI Settembre 1
4012	CT	Catania v. Dusmet 17
4003	CT	Catania v. Dusmet 17
4011	CT	Catania v. Dusmet 17
P618	CT	CTP P.zza Bellini 5 2P
P014	CT	CTR P.zza Bellini 5
P905	CU	CTP Via Bongioanni 32
4004	CZ	Catanzaro c.so Mazzini 206
4005	CZ	Catanzaro Via Giocchino da Fiore
4006	CZ	Catanzaro Via Giocchino da Fiore
P008	CZ	CTP Corso Mazzini 64 2P
P323	CZ	CTR Corso Mazzini 64 4P
P010	EN	CTP Viale Diaz 32
P007	FE	CTP Via Argine Ducale 105
4305	FE	Ferrara Viale Cavour 73
2908	FE	Ferrara Viale Cavour 73
P607	FG	CTP Via Fares 19
P022	FG	CTR Via Monsignor Lenottin 51
4405	FG	Foggia p.zza Marconi 4
4406	FG	Foggia p.zza Marconi 4
6609	FG	Foggia Via Leone XIII 333
P617	FI	CTP Via Passavanti 2
P911	FI	CTR Via Lorenzo Il Magifico 68
4401	FI	Firenze Via Pietrapiana 53

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



4308	FI	Firenze Via Pietrapiana 53
4402	FI	Firenze Via Pietrapiana 53
4307	FI	Firenze Via Pietrapiana 53
P610	FO	CTP Viale Antonio Gramsci 154
4502	FO	Forli c.so Mazzini 19
4504	FO	Forli Via Solferino 21
4505	FO	Forli Via Solferino 21
P801	FR	CTP Corso della Repubblica 207
4506	FR	Frosinone v. di Valle Fioretta
P910	GE	CTP Piazza Dante 7
P104	GE	CTR Piazza Dante 7
4604	GE	Genova Via Urbano Rela 8
4509	GE	Genova Via Urbano Rela 8
4510	GE	Genova Via Urbano Rela 8
4601	GE	Genova Via Urbano Rela 8
P102	GO	CTP Corso Verdi 52
4605	GO	Gorizia c.so Giuseppe Verdi 52
P314	GR	CTP Piazza Socci 3
4608	GR	Grosseto Piazza R.Ferretti 1
4701	GR	Grosseto Piazza R.Ferretti 1
P814	IM	CTP Via Giuseppe Parini 28
4703	IM	Imperia Galleria Isnardi 1/C
6310	IP	S - Roma via Salaria - Piano 0
6309	IP	S - Roma via Salaria -550
6311	IP	S - Roma via Salaria 691
P716	IS	CTP Piazza Andrea D Isernia 22
4705	IS	Isernia ViaUmbria snc
4704	IS	Isernia ViaUmbria snc
P723	KR	CTP Via Saffo snc
P907	LC	CTP Viale Dante Alighieri 29
P608	LE	CTP Via Francesco Rubichi 39
P009	LE	CTR Via Francesco Rubichi 39
4806	LE	Lecce Viale dello Stadio 3
4807	LE	Lecce Viale dello Stadio 3
P003	LI	CTP Piazza Dante 19
P017	LI	CTR Piazza Dante 19
4904	LI	Livorno v. Meucci 6 P.3
4902	LI	Livorno v. Meucci 6 P.T.
P509	LO	CTP Corso Mazzini 15
P401	LT	CTP Corso Matteotti 2
P020	LT	CTR Piazza del Popolo 4

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



2608	LT	Latina P.L. Nervi 270
2701	LT	Latina P.L. Nervi 270
2702	LT	Latina P.L. Nervi 270
P413	LU	CTP Via Luporini 1172
4908	LU	Lucca Viale Luporini 1021
P415	MC	CTP Corso Cavour 29
5003	MC	Macerata Via I. Silone 77
P407	ME	CTP Via Giordano Bruno 146
P018	ME	CTR Via Monsignor D Arrigo 5
5103	ME	Messina Via Monsignor D Arrigo 5
5104	ME	Messina Via Monsignor D Arrigo 5
5106	ME	Messina Via Monsignor D Arrigo 5
5107	ME	Messina Via Monsignor D Arrigo 5
P808	MI	CTP Via Monti 51
P507	MI	CTR Via Vincenzo Monti 51
5209	MI	Milano Via Manin 27
5202	MI	Milano Via Moscova 2
5203	MI	Milano Via Moscova 2
5204	MI	Milano Via Moscova 2
5108	MI	Milano Via Tarchetti 6
5201	MI	Milano Via Tarchetti 6
P803	MN	CTP Piazza Mozzarelli 18
5005	MN	Mantova Via Pomponazzo 27/29
P714	MO	CTP Corso Canalgrande 30
5206	MO	Modena Via Carlo Zucchi 21A
P312	MS	CTP Viale Stazione 40
P309	MT	CTP Via Cappelluti 62
5101	MT	Matera p.zza Matteotti 18
5102	MT	Matera p.zza Matteotti 18
2803	NA	Centro Direzionale TE
2806	NA	Centro Direzionale TE
2704	NA	Centro Direzionale TE
2706	NA	Centro Direzionale TE
2708	NA	Centro Direzionale TE
2804	NA	Centro Direzionale TU
2705	NA	Centro Direzionale TU
2707	NA	Centro Direzionale TU
2801	NA	Centro Direzionale TU
2802	NA	Centro Direzionale TU
P223	NA	CTP Via Vicinale SM Del Pianto
P912	NA	CTR Nuova Poggioreale T5

Server locale 6

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



P816	NO	CTP Via Gnifetti 60
5208	NO	Novara Via A. Costa 35
5302	NO	Novara Via A. Costa 35
P522	NU	CTP Via Lamarmora 84
5303	NU	Nuoro Via Brofferio 26
P418	OR	CTP Via Alberto Lamarmora 5
5307	OR	Oristano Via Dorando Petri
P811	PA	CTP Via Florio 24
P414	PA	CTR Via Stabile 160
P015	PA	CTR Via Stabile 160
5405	PA	Palermo P.zza Marina
5407	PA	Palermo P.zza Marina
5406	PA	Palermo P.zza Marina
P709	PC	CTP Via Carducci 11
3004	PC	Piacenza Via S. Bartolomeo 46
P809	PD	CTP Via Tommaseo 68
5402	PD	Padova Via Ricci s.n.c.
5403	PD	Padova Via Ricci s.n.c.
P609	PE	CTP Piazza Italia 15
P012	PE	CTR Via Firenze 1
5704	PE	Pescara P.zza Italia 15
5703	PE	Pescara P.zza Italia 15
P519	PG	CTP Via Canali 12
P718	PG	CTR Via Canali 12
5602	PG	Perugia v.Martiri dei Lager TE
5603	PG	Perugia v.Martiri dei Lager TE
5607	PG	Perugia v.Martiri dei Lager TU
5609	PG	Perugia v.Martiri dei Lager TU
P515	PI	CTP Via Trento 1
5706	PI	Pisa Piazza Carrara 2
5709	PI	Pisa Piazza Carrara 2
P817	PN	CTP Via Borgo S Antonio 23
5804	PN	Pordenone Via B S. Antonio 17 23
P514	PO	CTP Via Galcianese 93C
P203	PR	CTP Via Bodoni 2A
5506	PR	Parma Viale Gramsci 26/C
5507	PR	Parma Viale Gramsci 26/C
P416	PS	CTP Via Montello 4
P216	PT	CTP Viale Adua 123
5408	PT	Pistoia Viale Adua 77
5702	PU	Pesaro Via Mameli 9

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982





5608	PU	Pesaro Via Mameli 9
P310	PV	CTP Corso Mazzini 18
5508	PV	Pavia c.so Mazzini 18
5601	PV	Pavia Viale Indipendenza 9
P717	PZ	CTP Via Centomani 11
P715	PZ	CTR Via Centomani 11
6705	PZ	Potenza c.so XVIII Agosto 44
P517	RA	CTP Via Rondinelli 6
5908	RA	Ravenna Via Rondinelli 6
6002	RA	Ravenna Via Rondinelli 6
P612	RC	CTP Via Demetrio Tripepi 91
P021	RC	CTR Via Demetrio Tripepi 91
6003	RC	Reggio Calabria Via Dei Bianchi
6004	RC	Reggio Calabria Via Dei Bianchi
6006	RC	Reggio Calabria Via Dei Bianchi
6005	RC	Reggio Calabria Via Possidonea
P402	RE	CTP Via Caprera 1C
6008	RE	Reggio Emilia Via Caprera 1C
P620	RG	CTP Piazza Liberta 6
5904	RG	Ragusa p.zza Liberta 6
5905	RG	Ragusa Via Archimede 17
5906	RG	Ragusa Via Archimede 17
P520	RI	CTP Viale Cesare Verani 7
6104	RI	Rieti Viale della Gioventu
6103	RI	Rieti Viale della Gioventu
308	RM	Casilina TE
404	RM	Casilina TE
406	RM	Casilina TE
408	RM	Casilina TE
502	RM	Casilina TE
504	RM	Casilina TE
506	RM	Casilina TE
402	RM	Casilina TE
403	RM	Casilina TU
405	RM	Casilina TU
407	RM	Casilina TU
501	RM	Casilina TU
503	RM	Casilina TU
505	RM	Casilina TU
307	RM	Casilina TU
401	RM	Casilina TU

Server locale 7

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



601	RM	Cernaia TE	Server locale 1
507	RM	Cernaia TE	
607	RM	Cernaia TE	
603	RM	Cernaia TE	
605	RM	Cernaia TE	
609	RM	Cernaia Carraio	
611	RM	Cernaia Carraio	
602	RM	Cernaia TU	
508	RM	Cernaia TU	
608	RM	Cernaia TU	
606	RM	Cernaia TU	
604	RM	Cernaia TU	
610	RM	Cernaia Carraio	
612	RM	Cernaia Carraio	
3	RM	Dalmazia TE	Server locale 5
5	RM	Dalmazia TE	
1	RM	Dalmazia TE	
6	RM	Dalmazia TU	
4	RM	Dalmazia TU	
2	RM	Dalmazia TU	
7403	RM	Dalmazia Visitatori	
7452	RM	Fiano Romano Via del Progresso	Server locale 1
7451	RM	Fiano Romano Via dell' Agricoltura	
805	RM	Goito TE	
807	RM	Goito TE	
901	RM	Goito TE	
903	RM	Goito TE	
905	RM	Goito TE	
803	RM	Goito TE	
907	RM	Goito TE	
1001	RM	Goito TE	
1003	RM	Goito TE	
806	RM	Goito TU	
808	RM	Goito TU	
902	RM	Goito TU	
904	RM	Goito TU	
906	RM	Goito TU	
804	RM	Goito TU	
908	RM	Goito TU	
1002	RM	Goito TU	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



1004	RM	Goito TU	Server locale 3
7441	RM	Labicana AT1.1E	
7442	RM	Labicana AT1.1U	
7443	RM	Labicana AT1.2E	
7444	RM	Labicana AT1.2U	
7445	RM	Labicana AT1.3E	
7446	RM	Labicana AT1.3U	
7447	RM	Labicana AT2.1E	
7448	RM	Labicana AT2.1U	
7449	RM	Labicana AT2.2E	
7450	RM	Labicana AT2.2U	
7424	RM	Labicana TE	
7426	RM	Labicana TE	
7430	RM	Labicana TE	
7432	RM	Labicana TE	
7425	RM	Labicana TU	
7427	RM	Labicana TU	
7431	RM	Labicana TU	
7433	RM	Labicana TU	
101	RM	LaRustica TE	Server locale 4
103	RM	LaRustica TE	
107	RM	LaRustica TE	
201	RM	LaRustica TE	
105	RM	LaRustica TE	
203	RM	LaRustica TE Cannelletto	
102	RM	LaRustica TU	
106	RM	LaRustica TU	
108	RM	LaRustica TU	
104	RM	LaRustica TU	
202	RM	LaRustica TU	
204	RM	LaRustica TU Cannelletto	
7453	RM	Monterotondo scalo Via Paci	Server locale 3
7420	RM	Normanni TE	
7406	RM	Normanni TE	
7408	RM	Normanni TE	
7412	RM	Normanni TE	
7414	RM	Normanni TE	
7416	RM	Normanni TE	
7418	RM	Normanni TE	
7422	RM	Normanni TE	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



7419	RM	Normanni TU	
7407	RM	Normanni TU	
7409	RM	Normanni TU	
7413	RM	Normanni TU	
7415	RM	Normanni TU	
7417	RM	Normanni TU	
7421	RM	Normanni TU	
7423	RM	Normanni TU	
2208	RM	p.del Viminale UCB INTERNO	
2209	RM	p.del Viminale UCB INTERNO	
2210	RM	p.del Viminale UCB INTERNO vis	
1401	RM	Pastrengo TE	Server locale 1
1307	RM	Pastrengo TE	
1301	RM	Pastrengo TE	
1303	RM	Pastrengo TE	
1403	RM	Pastrengo TE	
1405	RM	Pastrengo TE	
1205	RM	Pastrengo TE	
1207	RM	Pastrengo TE	
1305	RM	Pastrengo TE	
1402	RM	Pastrengo TU	
1308	RM	Pastrengo TU	
1302	RM	Pastrengo TU	
1404	RM	Pastrengo TU	
1406	RM	Pastrengo TU	
1206	RM	Pastrengo TU	
1208	RM	Pastrengo TU	
1304	RM	Pastrengo TU	
1306	RM	Pastrengo TU	
1918	RM	Pigafetta CARRAIO E	Server locale 2
1919	RM	Pigafetta CARRAIO U	
1917	RM	Pigafetta DIS	
1916	RM	Pigafetta DIS	
1913	RM	Pigafetta TE	
1911	RM	Pigafetta TE	
1910	RM	Pigafetta TU	
1912	RM	Pigafetta TU	
2006	RM	Roma Via Capponi	
2202	RM	Roma Via di Villa Fonseca 6	
2206	RM	Roma Via di Villa Fonseca 6	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



2406	RM	Roma Via Flavia 6 UCB LAVORO
2313	RM	Roma Via Ippolito Nievo 35 TE
2315	RM	Roma Via Ippolito Nievo 35 TE
2317	RM	Roma Via Ippolito Nievo 35 TE
2314	RM	Roma Via Ippolito Nievo 35 TU
2316	RM	Roma Via Ippolito Nievo 35 TU
2318	RM	Roma Via Ippolito Nievo 35 TU
1106	RM	Roma Via Lariana 15
1108	RM	Roma Via Lariana 15
1107	RM	Roma Via Lariana 15
2409	RM	S.Michele 17 UCB BENI CULTURALI
2407	RM	S.Michele 17 UCB BENI CULTURALI
310	RM	Via Boncompagni 30 TE
306	RM	Via Boncompagni 30 TE
304	RM	Via Boncompagni 30 TE
309	RM	Via Boncompagni 30 TU
303	RM	Via Boncompagni 30 TU
305	RM	Via Boncompagni 30 TU
2511	RM	Via XX Settembre 20 UCB AGR TE
2510	RM	Via XX Settembre 20 UCB AGR TU
1503	RM	XX Sett TE
1603	RM	XX Sett TE
1505	RM	XX Sett TE
1507	RM	XX Sett TE
1601	RM	XX Sett TE
1705	RM	XX Sett Carraio
1701	RM	XX Sett TE Vis
1703	RM	XX Sett TE Vis
1607	RM	XX Sett TE Vis
1605	RM	XX Sett TE Vis
1604	RM	XX Sett TU
1506	RM	XX Sett TU
1508	RM	XX Sett TU
1602	RM	XX Sett TU
1504	RM	XX Sett TU
1706	RM	XX Sett Carraio
1608	RM	XX Sett TU Vis
1702	RM	XX Sett TU Vis
1704	RM	XX Sett TU Vis
1606	RM	XX Sett TU Vis
XX S	RM	XX Settembre - Area Riservata 1

Server locale 1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



XX S	RM	XX Settembre - Area Riservata 2
XX S	RM	XX Settembre - Area Riservata 3
P411	RN	CTP Via Nuova Circonvallazione 2
P103	RO	CTP Via Bortoloni 10
6107	RO	Rovigo Galleria Rhodigium 7A
6108	RO	Rovigo Via Cavour 19
P521	SA	CTP Via Degli Uff Finanziari 7
P023	SA	CTR Via Degli Uff Finanziari 7
6205	SA	Salerno Via Prignano 3
6202	SA	Salerno Via Prignano 3
6203	SA	Salerno Via Prignano 3
P315	SI	CTP Via delle Regioni 18
6306	SI	Siena Via Banchi di Sotto 52
P214	SO	CTP Via Bonfadini 15
6403	SO	Sondrio p.zle Lambertenghi 3
6404	SO	Sondrio p.zle Lambertenghi 3
P511	SP	CTP Via Aurelio Saffi 1A
4801	SP	La Spezia p.zza Europa 11
4707	SP	La Spezia Via Generale Conti
P824	SR	CTP Via Ruggiero Settimo 4
P019	SR	CTR Via Ruggiero Settimo 4
6401	SR	Siracusa Via Unione Sovietica
6402	SR	Siracusa Via Unione Sovietica
P821	SS	CTP Piazza Giovanni Falcone 5c
P013	SS	CTR Piazzale Giovanni Falcone 5
6301	SS	Sassari Via Carlo Felice 29
6208	SS	Sassari Via Carlo Felice 29
P822	SV	CTP Via Aurelio Saffi 1
6302	SV	Savona p.zza Aurelio Saffi 1
6304	SV	Savona p.zza Aurelio Saffi 1
P708	TA	CTP Via Minniti 25
P024	TA	CTR Corso Vittorio Emanuele 32
6502	TA	Taranto Via Pupino 92
6406	TA	Taranto Via Pupino 92
P004	TE	CTP Largo Madonna delle Grazie
6503	TE	Teramo L Madonna delle Grazie 1P
6504	TE	Teramo L Madonna delle Grazie PT
P712	TN	CTP Via Vannetti 15 7P
P815	TN	CTR Via Vannetti 15 2P
6701	TN	Trento Via Vannetti 13
6702	TN	Trento Via Vannetti 13
P813	TO	CTP Strada Ant di Collegno

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



P213	TO	CTR Strada Ant di Collegno
6508	TO	Torino C.so Bolzano 44 5P
6601	TO	Torino C.so Bolzano 44 PT
6602	TO	Torino C.so Bolzano 44 PT
6603	TO	Torino Via Grandis 14
6604	TO	Torino Via Grandis 14
6605	TO	Torino Via Grandis 14
P906	TP	CTP Via Lilio 9
6606	TP	Trapani Via Torrearsa 92
6607	TP	Trapani Via Torrearsa 92
P005	TR	CTP Via Bramante 39
6506	TR	Terni Viale Bramante 35
P614	TS	CTP Via S Anastasio 12
6708	TS	Trieste Via del Teatro Romano 17
6706	TS	Trieste Via del Teatro Romano 17
6801	TS	Trieste Via del Teatro Romano 17
P316	TV	CTP Via Commenda 1
6703	TV	Treviso Riviera S. Margherita 60
6704	TV	Treviso Via Capponi 1
P002	UD	CTP Udine Via Gorgi 18
6802	UD	Udine Via Gorgi 18
6812	UD	Udine Via Gorgi 18
P409	VA	CTP Via Frattini 1
6805	VA	Varese Via Frattini 1
6806	VA	Varese Via Frattini 1
P812	VB	CTP Corso Europa 30
P212	VC	CTP Via Giovine Italia 12
6903	VC	Vercelli p.zza Mazzini 8
6902	VC	Vercelli p.zza Mazzini 8
P211	VE	CTR Via Torino 103
6807	VE	Venezia Calle dei Cerchieri 1263
6809	VE	Venezia Calle dei Cerchieri 1263
6810	VE	Venezia Via Dante 97
P209	VI	CTP Corso Palladio 37
7004	VI	Vicenza piazzetta S. Stefano 3
7003	VI	Vicenza piazzetta S. Stefano 3
P025	VR	CTR Via Somma Campagna 63H
6908	VR	Verona Lungadige Capuleti 11
6907	VR	Verona Lungadige Capuleti 11
P501	VT	CTP Via Mariano Romiti 80
7006	VT	Viterbo Via Cardarelli 6A

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982



7001	VV	Vibo Valentia v. Verga 3P
7002	VV	Vibo Valentia v. Verga 4P

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982

Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Pag. 48 di 48