

## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI  
SISTEMI IP E PDL - PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI  
DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N.  
388/2000**



## Sommario

<b>ALLEGATO 4 .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITOLATO TECNICO .....</b>	<b>1</b>
<b>SOMMARIO .....</b>	<b>2</b>
<b>1.     PREMESSA.....</b>	<b>5</b>
1.1.    Oggetto e Condizioni di utilizzo della Convenzione .....	7
1.2.    Durata e limiti della fornitura.....	8
<b>2.     MODALITÀ DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE .....</b>	<b>10</b>
2.1.    Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi .....	11
2.2.    Ordinativo di Fornitura Principale .....	14
2.3.    Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi e Ordinativi Collegati ...	14
<b>3.     AMBITO TECNOLOGICO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>17</b>
3.1.    Centrale telefonica .....	17
3.2.    Rete locale.....	18
3.3.    Cablaggio.....	19
3.4.    Sicurezza .....	19
3.5.    Postazione di Lavoro (Pdl) .....	20
3.6.    Server.....	20
<b>4.     SERVIZIO DI GESTIONE.....</b>	<b>21</b>
4.1.    Gestione Centrali telefoniche .....	25
4.2.    Gestione Apparati di Reti locali.....	27
4.3.    Gestione Apparati di sicurezza.....	30
4.4.    Gestione Postazioni di Lavoro .....	32
4.4.1. Servizio IMAC .....	34
4.5.    Gestione Server .....	37



4.6.	Scontistica multiambito .....	40
4.7.	Vincoli sui canoni unitari .....	40
<b>5.</b>	<b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....</b>	<b>41</b>
5.1.	Manutenzione Centrali telefoniche .....	44
5.2.	Manutenzione Apparati di Reti locali .....	44
5.3.	Manutenzione Apparati di sicurezza .....	45
5.4.	Manutenzione Postazioni di Lavoro .....	46
5.5.	Manutenzione Server .....	47
<b>6.</b>	<b>INTERVENTI SUL CABLAGGIO .....</b>	<b>48</b>
<b>7.</b>	<b>SERVIZI DI PRESIDIO .....</b>	<b>51</b>
<b>8.</b>	<b>SERVIZIO DI SERVICE DESK .....</b>	<b>52</b>
<b>9.</b>	<b>SERVIZIO DI ASSESSMENT E DI DEFINIZIONE DEL PIANO DI ESECUZIONE DEI</b>	
<b>SERVIZI</b>	<b>55</b>	
9.1.	Assessment .....	55
9.2.	Piano di Esecuzione dei Servizi .....	58
<b>10.</b>	<b>GESTIONE DELLA CONVENZIONE E DEI CONTRATTI ATTUATIVI .....</b>	<b>61</b>
10.1.	Modello organizzativo e struttura generale per la gestione della Convenzione	61
10.2.	Sicurezza delle informazioni .....	62
10.3.	Call Center .....	63
10.4.	Reportistica per le Amministrazioni Contraenti .....	67
10.5.	Reportistica per l'Amministrazione aggiudicatrice .....	69
<b>11.</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....</b>	<b>70</b>
11.1.	Orari di erogazione dei servizi .....	70
11.2.	SLA .....	71
11.3.	Penali .....	75
11.3.1.	Penali a favore delle Amministrazioni Contraenti .....	76



11.3.2. Penali a favore dell' Amministrazione Aggiudicatrice .....	80
11.4. Verifiche ispettive.....	81

## **APPENDICE A - FLUSSI DATI PER IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE CONVENZIONI**

## **APPENDICE B - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE**



## 1. Premessa

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

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

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

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione/i Richiedente/i:** le amministrazioni e gli enti articolati a livello centrale del Lotto 1 e le amministrazioni e gli enti articolati a livello locale dei Lotti 2, 3, 4 e 5 che - sulla base della normativa vigente (in particolare, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388 che richiama le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 del D.lgs. 165/2001, dell'articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e dell'articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) - manifestano la propria intenzione di utilizzare la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante l'emissione di una Richiesta di Assessment tesa ad ottenere la predisposizione da parte del Fornitore del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- **Amministrazione/i Contraente/i o Amministrazione/i:** le amministrazioni e gli enti articolati a livello centrale del Lotto 1 e le amministrazioni e gli enti articolati a livello locale dei Lotti 2, 3, 4 e 5 che - sulla base della normativa vigente (in particolare, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388 che richiama le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 del D.lgs. 165/2001, dell'articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e dell'articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) - utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del Capitolato Tecnico mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale e degli eventuali Ordinativi Collegati;
- **Concorrente:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio che partecipa alla presente gara;
- **Fornitore:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio, aggiudicatario del/i lotto/i in cui è suddivisa la gara, che stipula la Convenzione con l'Amministrazione Aggiudicatrice e si obbliga a prestare i Servizi in favore delle Amministrazioni Contraenti;



- **Richiesta di Assessment:** il documento con cui le Amministrazioni richiedono il servizio di Assessment e la definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, propedeutico all'eventuale successivo Ordinativo di Fornitura Principale;
- **Piano di esecuzione dei servizi:** il documento prodotto dal Fornitore a conclusione delle attività di Assessment, contenente l'esatta definizione tecnica, economica e gestionale del perimetro dei servizi;
- **Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi:** il documento con cui le Amministrazioni richiedono di ampliare il perimetro dei servizi e/o degli apparati su cui prestare i servizi, rispetto a quanto già oggetto del Contratto di Fornitura e del relativo Piano di Esecuzione dei Servizi;
- **Ordinativo di Fornitura Principale:** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti ordinano i servizi di gestione e, eventualmente, i servizi di manutenzione, intervento sul cablaggio, presidio e service desk, conformemente a quanto previsto nel Piano di esecuzione dei servizi approvato ed allegato all'Ordinativo medesimo, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati;
- **Ordinativo Collegato o Ordinativo di Fornitura Collegato:** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti integrano l'Ordinativo di Fornitura Principale e il relativo Contratto di Fornitura, integrando altresì le condizioni previste nel Piano di esecuzione dei servizi. Con l'Ordinativo Collegato, le Amministrazioni Contraenti ordinano (i) nuovi servizi tra quelli oggetto della presente Convenzione (sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura) e/o (ii) servizi precedentemente contrattualizzati con l'Ordinativo di Fornitura Principale su nuovi apparati o su apparati già oggetto dell'Ordinativo di Fornitura Principale (ad esempio, servizi già richiesti con l'Ordinativo di Fornitura Principale su nuovi apparati per i quali l'Amministrazione richiede in un secondo momento l'erogazione dei predetti servizi, o servizi in relazione ai quali l'Amministrazione Contraente ha esaurito il numero di pacchetti di interventi sul cablaggio, pacchetti IMAC, ticket del service desk acquistati con l'Ordinativo di Fornitura Principale), conformemente a quanto previsto nel Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati.
- **Contratto di Fornitura e/o Contratto Attuativo:** l'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura Principale e gli eventuali Ordinativi Collegati, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione;
- **Data di Avvio dei Servizi:** data, notificata dal Fornitore all'Amministrazione con apposita "Comunicazione di Avvio dei Servizi", a partire dalla quale il Fornitore fornisce all'Amministrazione i servizi ordinati;
- **Referente Locale:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente nella gestione di tutti gli aspetti del Contratto di



Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura Principale e negli eventuali Ordinativi Collegati;

- **Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile della Convenzione nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, e con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali;
- **Unità/Punto/i Ordinante/i:** gli Uffici e, per essi, persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitate ad effettuare, previa registrazione sul sito delle Convenzioni, le Richieste di Assessment, gli Ordinativi di Fornitura Principali e gli Ordinativi Collegati;
- **Responsabile del Contratto:** la persona fisica, nominata dall'Amministrazione Contraente, quale responsabile dei rapporti con il Fornitore sia nelle fasi propedeutiche all'eventuale stipula del Contratto di Fornitura (Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi), sia per i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura Principale e gli eventuali Ordinativi Collegati e, pertanto, interfaccia e rappresentante dell'Amministrazione, eventualmente coadiuvato dai Referenti Tecnici, nei confronti del Fornitore;
- **Referenti tecnici:** le persone fisiche, eventualmente individuate dal Responsabile del Contratto, a suo supporto nell'ambito della gestione di aspetti tecnici del Contratto di Fornitura;
- **Sede:** immobile o complesso di immobili all'interno del medesimo campus (edifici cioè collegati tramite una rete locale LAN e non geografica) contenente un ufficio o un insieme di uffici dell'Amministrazione Contraente;

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

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni, le modalità, le caratteristiche ed i livelli di servizio minimi dei servizi oggetto di gara. Il concorrente dovrà formulare una Relazione Tecnica conforme a quanto richiesto nell'Allegato 2 al Disciplinare di Gara, Relazione in cui – ferme restando le predette prescrizioni del Capitolato, indicherà le eventuali condizioni, modalità, caratteristiche e livelli di servizio migliorativi, e specificherà le modalità di prestazione di particolari servizi o di suoi singoli elementi, laddove tali modalità non siano definite nel presente Capitolato.

### **1.1. Oggetto e Condizioni di utilizzo della Convenzione**

Oggetto della gara e della Convenzione è la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: centrali telefoniche, apparati di reti locali, cablaggio, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server.



Tali ambiti tecnologici, cui si riferiscono i servizi oggetto di Convenzione, sono descritti nel successivo par. 3.

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

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

e dei seguenti ulteriori servizi, la cui remunerazione è compresa in quella dei precedenti (fatta eccezione per quanto previsto al successivo par. 2.1), con riferimento al corrispettivo previsto per lo svolgimento del sopralluogo funzionalmente preordinato alla predisposizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale):

- assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi (rif. §9);
- gestione della Convenzione e dei contratti attuativi (rif. §10).

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

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

- su ciascun apparato può essere prestato il servizio di manutenzione solo se sullo stesso apparato sia prestato il servizio di gestione;
- gli interventi sul cablaggio possono essere prestati solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti: centrali telefoniche, apparati di reti locali, postazioni di lavoro;
- il servizio IMAC può essere prestato solo se sia stato attivato il servizio di gestione postazioni di lavoro;
- il service desk può essere prestato solo relativamente ad apparati su cui sia prestato il servizio di gestione;
- il presidio può essere prestato solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati relativi all'ambito oggetto di presidio.

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

L'importo massimo oggetto di Convenzione è pari a:





Lotto 1 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello centrale (PAC) - Euro 113.000.000,00;

Lotto 2 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia - Euro 63.000.000,00;

Lotto 3 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna - Euro 60.000.000,00;

Lotto 4 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna - Euro 49.000.000,00;

Lotto 5 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia - Euro 61.000.000,00.

La Convenzione relativa a ciascun singolo Lotto ha durata di 18 (diciotto) mesi decorrenti dalla data della relativa attivazione e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, a condizione che non sia esaurito l'importo massimo di cui sopra, eventualmente incrementato come di seguito descritto.

Nel caso in cui, prima della scadenza della durata (eventualmente prorogata) sopra indicata della Convenzione, sia esaurito l'importo massimo sopra indicato, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento del predetto importo massimo sino a concorrenza di due quinti del medesimo ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.M. 28/10/1985.

Durante il predetto periodo di durata della Convenzione, anche se prorogato, le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura Principali e Collegati esclusivamente fino al raggiungimento dell'importo massimo, anche eventualmente incrementato.

Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura Principale, l'Amministrazione stipula il Contratto di Fornitura, avente ad oggetto i servizi richiesti nell'Ordinativo, e di durata determinata dall'Amministrazione, a scelta tra 24, 36 o 48 mesi.

Con l'invio degli Ordinativi Collegati, l'Amministrazione potrà integrare il Contratto di Fornitura relativamente a:

- a) nuovi servizi, tra quelli oggetto della presente Convenzione, sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura; per tali nuovi servizi la durata di erogazione non potrà essere inferiore a 12 mesi, e sarà, a scelta dell'Amministrazione, fino al 24°, 36° o 48° mese successivo alla stipula del Contratto di Fornitura. Ne potrà derivare che, limitatamente a tali nuovi servizi, la durata del Contratto di Fornitura risulti di conseguenza estesa.
- b) servizi precedentemente contrattualizzati con l'Ordinativo Principale di Fornitura su nuovi apparati o su apparati già oggetto del Contratto di Fornitura (ad esempio, servizi in



relazione ai quali l'Amministrazione Contraente ha esaurito il numero di pacchetti di interventi sul cablaggio, pacchetti IMAC, ticket del service desk o servizi su nuovi apparati per i quali l'Amministrazione richieda in un secondo momento l'erogazione dei servizi); anche in questo caso, l'Ordinativo Collegato può estendere la durata originaria del Contratto di Fornitura fino ad una durata complessiva, a scelta dell'Amministrazione, di 36 o 48 mesi dalla stipula del Contratto di Fornitura.

Si precisa che, con l'invio degli Ordinativi di Fornitura Collegati, come indicato ai punti a) e b) precedenti, l'Amministrazione potrà variare la durata del contratto (stipulato con l'Ordinativo di Fornitura Principale), rispettando comunque il vincolo che la durata complessiva massima non potrà in alcun caso superare i 48 mesi a partire dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura (es: se la durata del Contratto di Fornitura era di 24 mesi, l'Ordinativo Collegato potrà estenderla di 12 o 24 mesi, mentre se la durata del Contratto di Fornitura era pari a 36 mesi, potrà essere estesa di soli ulteriori 12 mesi).

## 2. Modalità di adesione alla Convenzione

L'Amministrazione Richiedente, per utilizzare la Convenzione ed attivare i servizi, deve seguire l'iter procedurale di seguito descritto:

- I. effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione (Sito delle Convenzioni): [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);
- II. emettere una Richiesta di Assessment;
- III. valutare il Piano di Esecuzione dei Servizi, redatto e consegnato dal Fornitore a seguito dell'attività di Assessment, e contenente l'esatta definizione tecnica, economica e gestionale del perimetro dei servizi;
- IV. emettere facoltativamente l'Ordinativo di Fornitura Principale relativo ai Servizi richiesti;

Il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta di Assessment, dovrà:

- I. verificare e comunicare la validità formale della Richiesta (e comunque prestare il supporto necessario per la corretta formalizzazione) e concordare con l'Amministrazione Richiedente date e modalità per la raccolta delle informazioni necessarie all'Assessment e alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- II. elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano di Esecuzione dei Servizi;
- III. recepire nel Piano di Esecuzione dei Servizi le eventuali giustificate deduzioni dell'Amministrazione;
- IV. dopo aver ricevuto l'Ordinativo di Fornitura Principale: comunicare la Data di Avvio dei Servizi, ed eseguire i Servizi.

Gli Ordinativi Collegati saranno gestiti con analogo processo.



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

Attraverso il servizio di assistenza telefonica di cui al par. 10.3, il Fornitore dovrà comunque supportare attivamente le Amministrazioni nella predisposizione delle Richieste e degli Ordinativi di cui oltre.

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

## **2.1. Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi**

Con la Richiesta di Assessment, l'Amministrazione Richiedente richiede l'esecuzione dei servizi, meglio descritti nel par. 9, volti a determinare l'esatto perimetro delle apparecchiature da gestire/manutenere e, per ciascuna di esse, le caratteristiche che ne determinano il prezzo di gestione/manutenzione, nonché a concordare con il Fornitore le personalizzazioni delle modalità e dei processi di esecuzione dei servizi più adatte alla peculiare struttura tecnico/organizzativa dell'Amministrazione Richiedente, nel rispetto comunque di quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

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

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

- a) i servizi di gestione/manutenzione/interventi sul cablaggio/presidio/service desk cui la richiesta di Assessment si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi di cui alla lett. a);
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero e la tipologia di apparati su cui prestare i servizi di cui alla lett. a);
- d) la durata prevista per l'erogazione dei servizi;
- e) il Responsabile del Contratto;
- f) l'indirizzo di posta elettronica – eventualmente certificata – cui il Fornitore invierà le comunicazioni e i documenti indicati nel seguito.

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

- tipologia apparato (ad es: PC desktop, switch, router, centralino, telefono, etc.);
- marca e modello;



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

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

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

Ricevuta la Richiesta di Assessment, il Fornitore dovrà:

1. verificare la completezza delle informazioni fornite dall’Amministrazione Richiedente, e che i Servizi richiesti siano conformi ai vincoli di cui al par. 1.1;
2. comunicare in forma scritta, secondo le modalità sopraindicate, all’Amministrazione Richiedente, entro 7 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, la validità o meno della Richiesta stessa;
3. concordare con l’Amministrazione le date per l’esecuzione dei sopralluoghi volti a raccogliere le “informazioni di dettaglio” sopra definite, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 20 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, alla presenza ed in contraddittorio con il Responsabile del Contratto e/o con i Referenti tecnici da egli nominati. Si precisa che, se il sopralluogo coinvolge un numero superiore di 3 sedi dell’Amministrazione, il predetto termine di 20 giorni viene ampliato di ulteriori 10 giorni, per arrivare a complessivi 30 giorni. Si precisa, inoltre, che un eventuale ritardo di “n” giorni nella conclusione delle attività di sopralluogo rispetto al predetto termine, causato dalla comprovata impossibilità dell’Amministrazione di ricevere il Fornitore, incrementerà di “n” giorni il termine di seguito previsto per l’invio del Piano di Esecuzione dei Servizi. Si precisa, infine, che al termine del sopralluogo in ciascuna sede, verrà redatto e firmato congiuntamente il relativo *Verbale di sopralluogo*;
4. raccogliere le ulteriori informazioni necessarie all’Assessment e alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, con le modalità di cui al par. 9;
5. Consegnare il Piano di Esecuzione dei Servizi all’Amministrazione Richiedente, entro 40 giorni dalla ricezione della Richiesta di Assessment o entro 50 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 3 (termine eventualmente incrementato in base a quanto previsto al precedente punto 3).

L’Amministrazione Richiedente, una volta ricevuto il Piano di Esecuzione dei Servizi, verificherà che all’interno del Piano siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste dell’Amministrazione medesima, valutando in particolare la correttezza tecnica ed



economica del Piano di Esecuzione dei Servizi. L'Amministrazione Richiedente potrà quindi, entro 40 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi:

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

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

- il Piano di Esecuzione dei Servizi e la relativa Richiesta di Assessment perdono validità ed efficacia e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione Richiedente all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta di Assessment, senza che il Fornitore abbia nulla a che pretendere nei confronti dell'Amministrazione Richiedente, fatta eccezione unicamente per gli oneri di sopralluogo di cui oltre;
- il Piano di Esecuzione dei Servizi rimane di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati dall'Amministrazione Richiedente o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa;
- nel caso in cui il Fornitore abbia eseguito il sopralluogo volto alla raccolta delle "informazioni di dettaglio", l'Amministrazione Richiedente dovrà comunque corrispondere al Fornitore un corrispettivo per gli oneri di sopralluogo per ogni sede in cui il sopralluogo sia avvenuto, secondo quanto indicato nella seguente tabella:

Tabella 1 – Oneri di sopralluogo

Numero di apparati censiti nella Sede	Importo per la Sede
Fino a 300	Euro 500,00
Da 301 a 1000	Euro 1.000,00
Oltre 1000	Euro 2.000,00



Ai fini della determinazione del predetto corrispettivo, verranno comunque considerati i soli apparati per i quali l'Amministrazione abbia esplicitamente richiesto il censimento (ad esempio: centrale telefonica, apparato di rete, etc.) e per i quali è previsto il canone di gestione; ad esempio, per l'ambito centrali telefoniche, indipendentemente dagli apparati effettivamente censiti (ad. es ups, centrali telefoniche, media gateway, unified communication), ai fini del calcolo del "Numero di apparati censiti nella Sede" verranno conteggiati unicamente il numero dei derivati telefonici sottoposti a sopralluogo.

Si precisa che i corrispettivi indicati nella tabella sopra riportata sono fissi, invariabili ed onnicomprensivi di ogni onere e spesa inerenti allo svolgimento del sopralluogo. Gli stessi non sono oggetto di offerta e, quindi, di ribasso da parte dei concorrenti.

## **2.2. Ordinativo di Fornitura Principale**

Dopo aver valutato ed approvato il Piano di Esecuzione dei Servizi, l'Amministrazione può emettere, nel termine indicato al precedente paragrafo 2.1, l'Ordinativo di Fornitura Principale, della durata definita nel par. 1.2, con il quale l'Amministrazione Contraente ordina i servizi di gestione e, eventualmente, di manutenzione, intervento sul cablaggio, presidio e *service desk*, conformemente a quanto previsto nel Piano di Esecuzione dei Servizi approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati.

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

## **2.3. Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi e Ordinativi Collegati**

Nel corso della durata del Contratto di Fornitura - nel periodo di validità della Convenzione e comunque fino alla concorrenza del relativo importo massimo stabilito - il Piano di esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato:

1. su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi – nel rispetto sempre di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore – tali da rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione;
2. su richiesta dell'Amministrazione, qualora sia interessata ad estendere il perimetro dei servizi e/o degli apparati su cui prestare i servizi.



Nel primo caso, il Fornitore proporrà il nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione, che sarà comunque libera di accettare o meno tale proposta. In caso positivo, il nuovo Piano entrerà in vigore a partire dalla data concordata tra Fornitore e Amministrazione.

Nel secondo caso, verrà intrapreso un processo analogo a quello relativo alle attività finalizzate all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale. Più in dettaglio, l'Amministrazione invierà una Richiesta di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi, indicando:

- a) gli ulteriori servizi di gestione/manutenzione/interventi sul cablaggio/presidio/service desk, cui la Richiesta di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi di cui alla lett. a);
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero e la tipologia di apparati su cui prestare i servizi di cui alla lett. a).

Come nel caso della Richiesta di Assessment, l'Amministrazione potrà fornire, se disponibili, le "informazioni di dettaglio" (o la base dati informatizzata degli asset da cui estrarre le informazioni) relative agli eventuali ulteriori apparati cui la Richiesta di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi si riferisce, e non già precedentemente censiti (grazie ai precedenti sopralluoghi e/o informazioni di dettaglio fornite dall'Amministrazione e/o la base di dati informatizzata degli asset resa disponibile al Fornitore). Il Fornitore non sarà tenuto in questo caso ad effettuare i sopralluoghi volti a censire tali ulteriori apparati.

Ricevuta la Richiesta di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi, il Fornitore dovrà:

1. verificare la completezza delle informazioni fornite dall'Amministrazione, e che i Servizi richiesti siano conformi ai vincoli di cui al par. 1.1;
2. comunicare in forma scritta, secondo le modalità indicate nel precedente paragrafo 2.1, all'Amministrazione Contraente, entro 7 giorni dalla data di ricezione della Richiesta di aggiornamento, la validità o meno della Richiesta stessa;
3. concordare con l'Amministrazione Contraente le date per l'esecuzione dei sopralluoghi volti a raccogliere le "informazioni di dettaglio" relative agli eventuali apparati non già precedentemente censiti, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 15 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, alla presenza ed in contraddittorio con il Responsabile del Contratto e/o con i Referenti tecnici da egli nominati. Si precisa che, se il sopralluogo coinvolge un numero superiore di 3 sedi dell'Amministrazione, il predetto termine di 15 giorni viene ampliato di ulteriori 10 giorni, per arrivare a complessivi 25 giorni. Si precisa a tal proposito che un eventuale ritardo di "n" giorni nella conclusione delle attività di sopralluogo rispetto al predetto termine, causato dalla comprovata impossibilità dell'Amministrazione di ricevere il Fornitore, incrementerà di "n" giorni il termine di seguito previsto per l'invio del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato;
4. raccogliere le ulteriori informazioni necessarie all'aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi, con le modalità di cui al par. 9;



5. Consegnare il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato all'Amministrazione, entro 30 giorni dalla ricezione della Richiesta di Aggiornamento o entro 40 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 3 (termine eventualmente incrementato in base a quanto previsto al precedente punto 3).

Il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato seguirà lo stesso iter di approvazione o di richiesta modifiche già definito per il Piano originario, con le medesime modalità di cui al par. 2.1. In questo caso, tuttavia, i termini da osservare sono quelli di seguito indicati:

- a) il termine entro cui l'Amministrazione Contraente può approvare il Piano di esecuzione aggiornato è pari a 30 (trenta) giorni solari, naturali e consecutivi, dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, procedendo quindi nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo Collegato;
- b) nel caso in cui l'Amministrazione Contraente formuli osservazioni sul Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, la nuova versione del Piano che tiene conto delle predette osservazioni deve essere predisposta e consegnata all'Amministrazione Contraente entro 10 (dieci) giorni solari, naturali e consecutivi, dalla ricezione delle osservazioni medesime;
- c) il termine entro cui l'Amministrazione Contraente può approvare il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, a seguito delle osservazioni formulate, è pari a 10 (dieci) giorni solari, naturali e consecutivi, dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, procedendo quindi nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo Collegato.

All'esito della valutazione e approvazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, l'Amministrazione Contraente emetterà, nel rispetto dei termini sopra indicati, l'Ordinativo Collegato, della durata definita nel par. 1.2, con il quale l'Amministrazione Contraente ordina nuovi servizi tra quelli oggetto della Convenzione (sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura), e/o servizi precedentemente contrattualizzati con l'Ordinativo di Fornitura Principale su nuovi apparati o su apparati già oggetto dell'Ordinativo di Fornitura Principale, conformemente a quanto previsto nel Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati.

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

Nel caso invece in cui l'Amministrazione emetta una Richiesta di Aggiornamento del Piano dei Servizi ma, dopo la redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato da parte del Fornitore (anche a seguito del recepimento delle eventuali osservazioni formulate





dall'Amministrazione Contraente), decida di non approvare detto Piano aggiornato e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo Collegato:

- rimarrà in vigore il Piano di Esecuzione dei Servizi precedentemente approvato;
- il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, limitatamente alle novazioni apportate rispetto a quello precedentemente approvato dall'Amministrazione, rimarrà di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati dall'Amministrazione o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa.

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

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

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

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

#### **3.1. Centrale telefonica**

Relativamente all'ambito delle centrali telefoniche, l'erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione concerne il sistema telefonico dell'Amministrazione, degli apparati connessi e delle utenze interne. Sono anche di competenza della presente Convenzione le linee dirette esterne (cioè linee non attestate sul PBX dell'Amministrazione) ed i telefoni ad esse associati.

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



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

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

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

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

### **3.2. Rete locale**

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

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

- switch di centro stella, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- switch e hub di piano, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- sistemi modulari o stand-alone con funzionalità varie di networking (VPN, ...);
- access point, antenne Wi-Fi e sistemi wi-fi (controller,...);



- alimentatori o UPS, batterie e accumulatori;
- sistemi di monitoraggio della rete, wired o wireless.

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

### **3.3. Cablaggio**

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

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

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

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

### **3.4. Sicurezza**

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

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

- Firewall (incluse Management server e Console);
- Router\*;
- Load balancer\*;
- Sonde IDS ed IPS;
- Proxy/ALG;
- UTM;
- Sistemi Antivirus;
- Sistemi Antispam;
- Sistemi Anti-spyware;



- Sistemi Web filtering.

\*Router e load balancer, pur non essendo tipicamente apparati dedicati alla sicurezza, rientrano in questo ambito per omogeneità di corrispettivi previsti.

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

Relativamente all'ambito delle postazioni di lavoro, l'erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione concerne tutti i componenti della postazione di lavoro standard.

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

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

- PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di:
  - Cavetteria (di rete, di alimentazione, etc.);
  - Stampante personale;
  - Monitor, tastiera, mouse, docking station;
  - Sistema operativo Microsoft Windows;
  - Software di base;
  - Microsoft Office o Open Office.

Sono escluse dal perimetro della PdL le eventuali stampanti dipartimentali.

### **3.6. Server**

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

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



- server Tower (inclusi monitor, tastiera e mouse);
- server rackable Industry Standard 19";
- blade server;
- blade chassis;
- dispositivi di storage interni;
- firmware, BIOS;
- sistema operativo Windows, Unix e Linux;
- drivers;
- software di base;
- KVM switch/console.

Sono esclusi apparati e sistemi legati allo storage esterno, ai DB e il software applicativo.

## 4. Servizio di Gestione

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

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

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

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

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

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

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento;



- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di “malfunzionamento a livello di gestione” a fronte di:
  - a. richieste di intervento trasmesse dal service desk a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso (rif. 8);
  - b. richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell’Amministrazione al predetto call center (rif. 10.3);
  - c. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio (ed eventualmente di presidio, rif. 7) dei sistemi in gestione;
2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
  - a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
  - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
  - c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
    - i. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione (rif. par. 5) per l’apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;
    - ii. vengono seguite le procedure definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi per informare l’Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti;
3. aggiornamento o chiusura del ticket, secondo le modalità previste al par. 10.3;
4. analisi delle cause dell’incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di *change* nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di *change management*.

Si applicano gli SLA definiti nel par. 11.2 per il “Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione”. Tale tempo di risoluzione è calcolato come il tempo intercorrente tra:

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

ovvero

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

e



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

ovvero

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

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

1. richieste di intervento trasmesse dal service desk, che non abbiamo trovato soluzione nel service desk stesso, e formulate a seguito di richiesta da parte degli utenti abilitati al service desk (rif. 8) e titolati, in base alle policies definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi (rif. 9.2), alla richiesta dell'intervento di gestione in oggetto;
2. richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di richieste da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center (rif. 10.3);

Si applicano gli SLA definiti nel par. 11.2 per il “Tempo di completamento intervento di gestione”, calcolato come il tempo intercorrente tra:

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

ovvero

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

e

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

Altra attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, è quella di **change management**. Il Fornitore dovrà a tal fine mettere in atto un processo di change, definito nel Piano di Esecuzione dei Servizi, che assicuri:

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



uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

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

Sarà cura del Fornitore valutare sulla base degli SLA e dell’orario di erogazione richiesti dall’Amministrazione, sulla base dell’ambito tecnologico interessato e sulla base della numerosità degli elementi da gestire, le modalità di erogazione del servizio, se con personale on-site o se da remoto o un mix delle due modalità.

Nel Piano di Esecuzione dei Servizi che il Fornitore consegnerà all’Amministrazione, prima dell’avvio dei servizi, dovrà essere indicato dettagliatamente, per ciascun ambito tecnologico per il quale attiverà il servizio, le modalità di erogazione, ovvero se con personale on-site o da remoto e ne spiegherà puntualmente le motivazioni della scelta, che dovranno essere coerenti con quanto indicato in offerta tecnica.

Per l’espletamento dei servizi di gestione e per l’operatività da remoto, il Fornitore dovrà disporre di un Centro di Gestione (integrato con il sistema di trouble ticketing di cui al paragrafo 10.3 e al database degli asset di cui al paragrafo 9.1), che dovrà essere collegato alla rete dell’Amministrazione, in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno a carico dell’Amministrazione.

Da tale centro, attraverso l’utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l’impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell’Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono necessariamente la presenza di personale in loco, ad esempio:

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati (definizione utenze, reset password, ecc.);
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano, in modalità remota, la conduzione e l’aggiornamento delle





piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo con:

- a) pianificazione ed esecuzione della distribuzione e verifica del relativo esito;
- b) esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità.

Dalle attività sopra evidenziate ne consegue che il Centro di Gestione deve includere anche mediante integrazione delle basi dati indicate precedentemente, informazioni su:

- dati amministrativi;
- dati relativi alle configurazioni fisiche e logiche degli apparati controllati;
- misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- log dei trouble ticket gestiti dal call center;
- classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati;
- dati di riscontro della qualità.

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

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

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

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);



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

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

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

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

- fasce di derivati da prendere in carico: Fascia A da 1 a 19 derivati, Fascia B da 20 a 99 derivati, Fascia C da 100 a 499 derivati, Fascia D oltre 500 derivati;
- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 11.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.



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

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

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

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

La successiva aggiunta, in vigenza di contratto, di elementi sistemistici (differenti da derivati telefonici) del tipo di quelli elencati nel § 3.1 non comporta variazioni nel canone del servizio di gestione che è comunque onnicomprensivo (ad esempio, l'aggiunta di un UPS per la centrale telefonica non fa variare il canone mensile che dipende unicamente dal numero di derivati gestiti).

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

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

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

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio,



- qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
  - l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
  - l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;
  - la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;
  - l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
  - supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva di tutte le operazioni che servono per mantenere la rete di dati in operatività, quali ad esempio:
    - o la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione;
    - o la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi;
    - o la distribuzione del software;
    - o azioni e procedure orientate all'utilizzo ottimo delle risorse di rete;
  - conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
    - o gestione dell'allarmistica e delle congestioni, inclusa la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
    - o supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e degli upgrade di rete (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
    - o tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
  - supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio:
    - o analisi dei rischi di sicurezza;
    - o controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate;
    - o aggiornamento e patching del software e degli apparati;
    - o tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;



- logging e backup dei dati e delle configurazioni, inclusi di attività quali ad esempio:
  - o logging dei problemi e dei malfunzionamenti occorsi;
  - o logging per l'auditing della sicurezza della rete e dei sistemi;
  - o analisi delle prestazioni del servizio;
  - o rendicontazione;
  - o back-up dei dati di configurazione di tutti gli apparati di rete e salvataggio su area di memorizzazione predefinita con tempistica che non superi le 72 ore;
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS.
- è escluso il servizio di aggiornamento dei firmware alla major release.

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

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

Le attività da svolgere su richiesta potranno essere indirizzate al fornitore mediante apertura di un ticket, tramite call center (riferimento 10.3), o, qualora contrattualizzato dall'Amministrazione, tramite service desk (riferimento par. 8).

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

- apparato stand-alone (tipo switch stand-alone o access point wireless) o modulare (tipo switch modulare);
- fasce di apparati da prendere in carico: Fascia A da 1 a 9 apparati, Fascia B da 10 a 29 apparati, Fascia C oltre 30 apparati;
- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 11.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

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

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



### 4.3. Gestione Apparati di sicurezza

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

#### 1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

- analisi periodica dei log degli eventi firewall alla ricerca di eventi anomali (tentativi di accesso, traffico anomalo, attacchi virali, violazione delle policy, ecc. e qualsiasi evento potenzialmente dannoso);
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS);
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati;
- coordinamento degli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di sicurezza e/o apparati di sicurezza, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
- interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- rendicontazione dei livelli di servizio;
- sistemi di back-up dei dati;
- monitoraggio con lo scopo principale di una rapida ed efficace prevenzione e risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura di sicurezza;
- monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
- attività di gestione per la risoluzione degli incidenti determinati da un malfunzionamento hardware e/o software delle apparecchiature per la sicurezza perimetrale;
- salvataggio dei file della configurazione e delle policy adottate da farsi ad ogni variazione della stessa e comunque con frequenza settimanale;
- salvataggio dei log degli eventi e della navigazione in modalità nativa (non modificabile) archiviati su nastro utilizzando il sistema centralizzato di backup con un periodo di retention di 2 anni;



- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- è escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità, servizi SOC e similari.

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

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

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

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

- apparato di sicurezza small, medium o large (come meglio definito nel seguito del presente paragrafo);
- fasce di apparati da prendere in carico: Fascia A da 1 a 3 apparati, Fascia B oltre 4 apparati;
- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 11.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

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

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

Per apparato di sicurezza small si intende:



- Firewall con un numero di indirizzi IP non superiore a 50, un throughput < 200Mbps, 4 o 5 porte da 10-100Mbps;
- Sonda IDS;
- Sonda IPS;
- Router entry level (tipo Stand alone con almeno 2 porte 10/100 baseTX RJ-45, una porta ISDN BRI o ADSL).

Per apparato di sicurezza medium si intende:

- Firewall con un numero di indirizzi IP illimitato, un throughput fra 200Mbps e 400Mbps, 6 o 8 porte da 10-100Mbps;
- Router fascia media (chassis modulare, modello da armadio a rack standard da 19 pollici, con almeno due porte 10/100/1000Base-Tx RJ-45, almeno due slot di espansione per il supporto porte dati).

Per apparato di sicurezza large si intende:

- Firewall con un numero di indirizzi IP illimitato, un throughput superiore a 400Mbps, 4 porte da 10-100Mbps, 4 porte da 1Gbps;
- Router fascia alta (chassis modulare, modello da armadio a rack standard da 19 pollici, alimentatore ridondato, con almeno due porte 10/100/1000Base-Tx RJ-45, almeno cinque slot di espansione per il supporto di porte dati, fra cui 1 porta OC-3/STM-1).

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

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

Si precisa che rientrano nell'ambito del presente servizio le PDL con versioni del Sistema operativo ancora supportate dal Produttore del SW. Pertanto, qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del servizio di gestione per Pdl con versioni del Sistema operativo non più supportate dal loro Produttore (End-of-Support), il Fornitore, dietro presentazione di una dichiarazione ufficiale del produttore che ne attesti il cessato supporto, non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in gestione dette PDL. Si precisa, altresì, che sarà facoltà del Fornitore accogliere comunque la richiesta di gestione per dette PDL, purché alle condizioni previste dalla Convenzione per le PDL con Sistema operativo ancora supportato dal Produttore.





Qualora, durante la vigenza di un contratto di gestione di PDL, il fornitore venga a conoscenza dell'imminente cessazione del supporto da parte del Produttore del sistema operativo relativo ad una o più PDL oggetto del servizio di gestione, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il suddetto supporto. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente alle PDL equipaggiate con tale Sistema operativo, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

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

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

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

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

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

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



Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione il servizio di gestione delle PdL secondo diversi livelli di servizio come specificati nel paragrafo 11.2 e nelle diverse finestre di erogazione secondo gli orari di servizio di cui al paragrafo 11.1.

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

- quantità di PdL gestite per fasce: Fascia A da 1 a 19 PdL, Fascia B da 20 a 99 PdL, Fascia C da 100 a 499 PdL, Fascia D oltre 500 PdL;
- SLA richiesto (Standard o Gold), come definito nel paragrafo 11.2;
- orario di erogazione del servizio (Base, Esteso, Continuato), come definito nel paragrafo 11.1.

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

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

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

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

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

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

Si applicano gli SLA definiti nel par. 11.2 per il "Tempo di completamento intervento IMAC", calcolato come il tempo intercorrente tra:

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



e

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

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, il costo di un pacchetto da 5 interventi IMAC, differenziato unicamente in base ai 2 soli orari di erogazione del servizio disponibili: Base o Esteso, come definito nel paragrafo 11.1.

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

Il corrispettivo per il servizio IMAC è riconosciuto al Fornitore all'esaurimento del numero interventi previsti per ciascun pacchetto, o comunque al termine della durata contrattuale (anche se non completamente utilizzato). Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcun intervento).

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

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

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

#### **Install - Installazione di nuova Pdl**

Il fornitore provvede all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della Postazione di Lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;



- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione.

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

Se l'installazione avviene in sostituzione di una PdL preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa. La disinstallazione è a carico del Fornitore.

#### **Remove - Disinstallazione di una PdL**

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

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;
- imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione.

#### **Move - Movimentazione di una PdL**

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

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

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

#### **Add - Aggiunta ad una PdL**

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

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



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

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

L'intervento include le seguenti attività:

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

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

### **4.5. Gestione Server**

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

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

- installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione, inclusiva di:
  - costante monitoraggio dei rilasci;
  - verifica preventiva della applicabilità di tali patch nell'ambiente della Amministrazione e valutazione del loro impatto;
  - richiesta delle patch/hot fix qualora non disponibili;



- definizione di un piano di installazione concordato con l'Amministrazione (date ed ambiti di intervento);
- predisposizione di apposite procedure di salvataggio;
- cambiamenti di configurazione, con particolare riferimento alle regole di sicurezza informatica ed alla configurazione network, da concordare con l'Amministrazione a seguito di cambi di policy, nuove regole di sicurezza, modificazione nell'allocazione delle risorse per l'ottimizzazione delle prestazioni o altre motivazioni che dovessero emergere dall'attività di conduzione e monitoraggio, secondo le modalità previste dal processo di *change management*;
- amministrazione dei sistemi e settaggio di configurazioni del sistema operativo e dei servizi infrastrutturali attivi, amministrazione delle macchine virtuali e dei sistemi in cluster;
- elaborazioni batch e schedulazione;
- amministrazione utenti a livello Sistema operativo;
- backup dei dati di sistema;
- supporto alla manutenzione del software;
- monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile, allo scopo di garantire l'efficienza di tutte le componenti (CPU, memorie, BUS di sistema e dispositivi di I/O), al fine di determinare possibili aree di inefficienza o colli di bottiglia dell'intera infrastruttura, definendo soglie di utilizzo delle risorse ed intervenendo prontamente a fronte di eventuali malfunzionamenti;
- monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus;
- monitoraggio delle security policy;
- assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;
- capacity planning volto alla determinazione e la messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente dei server;
- intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura non legati al sistema operativo server, segnalando opportunamente all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti;
- in particolare, per i server infrastrutturali più diffusi, si citano le attività tipiche:
  - o per i Directory Server (es.: Active Directory/LDAP): amministrazione domini, amministrazione policy e profili di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; allineamento e sincronizzazione di directory server multipli; verifica periodica dell'integrità dei dati;
  - o per i Network Server (es.: DHCP/WINS/DNS): amministrazione delle configurazioni di network, delle policy di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; verifica periodica dell'integrità dei dati;
  - o per i File Server: gestione quote di spazio disco ed amministrazione dei permessi di accesso; monitoraggio occupazione spazio disco e segnalazione di criticità; rilascio ed amministrazione di network drives; gestione servizi FTP;



- per i Print Server: gestione code di stampa; amministrazione quote e priorità.

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

- richieste di riconfigurazione apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di forniti dall'Amministrazione al Fornitore;
- modifica dell'indirizzamento IP;
- monitoraggio, raccolta e storicizzazione, a richiesta, dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile.

Per quanto riguarda l'aggiornamento dei livelli di software per i sistemi operativi, si richiede che entro tre (3) mesi dalla disponibilità di una nuova versione (General Availability) il Fornitore effettui l'analisi d'impatto, sviluppi il piano di aggiornamento e formuli una conseguente proposta all'Amministrazione. Il numero delle operazioni di cui al precedente punto b), da prevedere annualmente per ciascun server (sia esso fisico o virtuale), sarà al massimo di 12.

Nell'erogazione del servizio di gestione dei server, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2.

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

- fasce di server da prendere in carico: Fascia A da 1 a 9 server, Fascia B da 10 a 29 server, Fascia C oltre 30 server;
- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 11.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

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

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



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

#### **4.6. Scontistica multiambito**

Qualora un'Amministrazione, nell'ambito di un Ordinativo di Fornitura Principale, ordini il servizio di gestione su più ambiti tecnologici, potrà beneficiare di una scontistica sui servizi di gestione non prevalenti, con le seguenti condizioni:

- siano a), b), c)... i costi del servizio di gestione nei diversi ambiti richiesti (minimo 2) dall'Amministrazione;
- sia a) il costo del servizio di gestione che ha un importo superiore rispetto ai costi b), c),... del servizio di gestione negli altri ambiti tecnologici;
- se il costo di a) è maggiore o uguale a 40.000,00 Euro (Euro quarantamila/00), sui servizi di gestione nei restanti ambiti tecnologici non economicamente prevalenti, quindi su b), c),... il concorrente dovrà applicare lo sconto proposto in Offerta Economica in Tabella 15.

#### **4.7. Vincoli sui canoni unitari**

Si consideri che per una quantità N di oggetti da gestire, dove N si trova nella fascia x comprendente ad una quantità di oggetti da p a q, l'Amministrazione pagherà al fornitore complessivamente un canone mensile pari al valore maggiore fra i seguenti due valori:

- $N * (\text{canone\_mensile\_fascia } x)$ ;
- $(p-1) * (\text{canone\_mensile\_fascia\_precedente})$ .

Ad esempio, si considera l'ambito tecnologico delle PdL. Si consideri che:

- la fascia A comprende la gestione da 1 a 19 PdL;
- la fascia B comprende la gestione da 20 a 99 PdL ( $p=20$ ,  $q=99$ );
- sia CMA il canone di gestione per una PdL della fascia A;
- sia CMB il canone di gestione per una PdL della fascia B ( $x=B$ );
- un'Amministrazione richieda il servizio di gestione per 22 PdL ( $N=22$ );

L'amministrazione, in questo esempio, pagherà per il servizio richiesto di gestione di 22 PdL un canone mensile che sarà pari al valore maggiore fra  $19 * CMA$  e  $22 * CMB$ .





Inoltre, si precisa che, qualora un Amministrazione, limitatamente ad un servizio acquisito nell'Ordinativo di Fornitura principale, con l'emissione di un Ordinativo collegato, per quanto riguarda la quantità di oggetti su cui richiede il servizio, si ritrovi a dover ricadere in una nuova fascia, allora, a far data dall'invio dell'ordinativo collegato, dovrà riconoscere al Fornitore per detto servizio e per tutti gli oggetti in esame il canone mensile relativo alla nuova fascia. Ad esempio: se inizialmente l'Amministrazione richiede il servizio di gestione della centrale telefonica per 80 derivati, riconoscerà al Fornitore il canone mensile della fascia B moltiplicato per 80; se successivamente, con un ordinativo collegato, richiede l'erogazione su ulteriori 30 derivati, dovrà riconoscere al Fornitore, per detto servizio e a partire dalla data di invio dell'ordinativo collegato, il canone mensile della fascia C moltiplicato per 110.

## 5. Servizio di Manutenzione

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

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

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
  - o intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
  - o sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
  - o ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
  - o verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".



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

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

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

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

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

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

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente.

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

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

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

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



- variazioni di configurazione.

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA indicati nel paragrafo 11.2. In particolare, si definisce “tempo di risoluzione malfunzionamenti a livello di manutenzione” il tempo intercorrente tra:

apertura del ticket, nel caso sia aperto dal call center di Gestione e Manutenzione (rif. 10.3) a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware

ovvero

istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione, nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione (rif. 4) e che non abbia trovato soluzione a tale livello

e

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

In fase di Assessment, il Fornitore dovrà definire il “valore di sostituzione” di tutti gli elementi/apparati/sistemi che l'Amministrazione vorrà includere nel servizio di manutenzione, come meglio descritto nel par. 9.1.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'elemento/apparato/sistema/terminale, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo).

Si precisa che non rientrano nell'ambito del presente servizio i prodotti/sistemi/apparati/terminali per i quali il produttore ha ufficialmente dichiarato di non offrire più contratti di servizio e di supporto (End-of-Support). Pertanto, qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del servizio di manutenzione su detti dispositivi, il Fornitore, dietro presentazione di una dichiarazione ufficiale del produttore che ne attesti l'EOS, non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in manutenzione detti prodotti. Si precisa, altresì, che sarà facoltà del Fornitore accogliere suddetta richiesta, purché alle medesime condizioni previste dalla Convenzione per gli apparati non in EOS.

Qualora, durante la vigenza di un contratto di manutenzione di prodotti/sistemi/apparati, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il



servizio limitatamente a detti componenti, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

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

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

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

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

Nell'erogazione del servizio di manutenzione delle centrali telefoniche, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un valore percentuale, pari al valore percentuale del valore di sostituzione che verrà utilizzato per il calcolo del corrispondente canone annuale onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato/sistema, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'elemento/apparato/sistema/terminale, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo).

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

Il servizio di manutenzione nell'ambito reti locali riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.2 e il cui valore di sostituzione sia stato quotato dal Fornitore in fase di assessment; il servizio si compone di tutte le attività indicate



nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

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

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

Nell'erogazione del servizio di manutenzione delle reti locali, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un valore percentuale, pari al valore percentuale del valore di sostituzione che verrà utilizzato per il calcolo del corrispondente canone annuale onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato/sistema, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'elemento/apparato/sistema, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo).

### **5.3. Manutenzione Apparati di sicurezza**

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

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

Nell'erogazione del servizio di manutenzione degli apparati di sicurezza, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2.



L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un valore percentuale, pari al valore percentuale del valore di sostituzione che verrà utilizzato per il calcolo del corrispondente canone annuale onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato/sistema, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'elemento/apparato/sistema, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo).

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

Il servizio di manutenzione nell'ambito delle PdL riguarda la manutenzione di tutti gli apparati ed elementi descritti nel paragrafo 3.5 e il cui valore di sostituzione sia stato quotato dal Fornitore in fase di assessment; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

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

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

Nell'erogazione del servizio di manutenzione delle PdL, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2.

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un valore percentuale, pari al valore percentuale del valore di sostituzione che verrà utilizzato per il calcolo del corrispondente canone annuale onnicomprensivo di manutenzione per singola PdL. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base alla vetustà e tipologia di PdL da mantenere:

- PC desktop di età inferiore a 5 anni;
- PC desktop di età superiore a 5 anni;
- PC laptop di età inferiore a 5 anni.

Si precisa che il Fornitore non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in manutenzione Pc laptop con vetustà superiore a 5 anni. Sarà comunque sua facoltà accogliere un'eventuale



richiesta dell'Amministrazione in tal senso, purché alle medesime condizioni previste per i laptop di età inferiore a 5 anni. Analogamente, nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interromperne il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione delle PdL, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo).

Il servizio di manutenzione per le PdL verrà erogato solo nell'orario base, indicato nel paragrafo 11.1.

## **5.5. Manutenzione Server**

Il servizio di manutenzione nell'ambito dei server riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel paragrafo 3.6 e il cui valore di sostituzione sia stato quotato dal Fornitore in fase di assessment; il servizio si compone di tutte le attività indicate nella prima parte del presente capitolo 5 e verrà svolto dal fornitore nell'orario contrattualizzato (base, esteso o continuato) dall'Amministrazione.

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

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, un valore percentuale, pari al valore percentuale del valore di sostituzione che verrà utilizzato per il calcolo del corrispondente canone annuale onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato/sistema, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'elemento/apparato/sistema, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale offerto dal Fornitore in offerta economica, per l'ambito di interesse, diviso dodici (in offerta economica viene richiesto un canone annuo).



## 6. Interventi sul cablaggio

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

Le attività relative al servizio in oggetto sono:

- *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa (inteso come numero di prese fonia, dati ed elettriche) in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; tale lavorazione è comprensiva del ripristino dell'aspetto della parte del locale; la nuova presa a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dallo stato di fatto in cui tale presa si trovava, dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- *Add*: fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante; la nuova presa dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- *Change*: modifica delle configurazioni di una presa esistente (modifica delle prese dedicate alla fonia, o ai dati, o elettriche);
- *Manutenzione*: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento:
  - o cablaggio orizzontale;
  - o collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
  - o funzionalità degli armadi rack;
  - o tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

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

- attività riguardanti il cablaggio quali ad esempio la fornitura di cavi, canaline, attestazioni, prese, connettori, patch-cord e tutto il materiale e manodopera necessari per l'attività di espansione della rete passiva;





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

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

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

- l'Amministrazione Contraente dovrà presentare al Fornitore la richiesta del servizio in oggetto, indicante il tipo di servizio tra quelli presenti nel pacchetto (Move, Add, Change, Manutenzione) e specificando la o le prese coinvolte;
- a seguito della ricezione di una richiesta di lavorazione, il Fornitore sarà tenuto a rispondere, indicando il numero identificativo della lavorazione, tempi e modi della fornitura del servizio coerentemente con gli SLA indicati nel 11.2; il Fornitore sarà inoltre tenuto, qualora impossibilitato a espletare il servizio nel rispetto degli SLA di riferimento, a indicare le ragioni di tale impedimento o ritardo; laddove non sussistano impedimenti o ritardi che dipendano dall'Amministrazione o da causa di forza maggiore o giustificati motivi, l'Amministrazione Contraente applicherà le relative penali (cfr. § 11.3);
- al termine delle attività il Fornitore dovrà fornire il documento "Rapporto di Fine Intervento", che specifichi le attività eseguite e attesti la disponibilità alla verifica di quanto eseguito;
- gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle lavorazioni effettuate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

Limitatamente alle attività di Add di nuove prese, qualora il numero di prese per cui è richiesta tale attività superi, nell'arco di durata del Contratto di Fornitura, il 15% del totale delle prese



presenti presso la sede dell'Amministrazione per la quale viene richiesto il servizio, il Fornitore non è obbligato a svolgere il servizio per le richieste eccedenti il 15%.

Si applicano gli SLA definiti nel par. 11.2 per il “Tempo di completamento intervento sul cablaggio”, calcolato come il tempo intercorrente tra:

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

e

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

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

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

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

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

L'Offerente dovrà fornire, nell'Offerta Economica, il costo del pacchetto, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.



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

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

## **7. Servizi di Presidio**

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

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato (orario base, esteso, continuato), di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente e svolge le tipiche attività già descritte per i singoli ambiti nel capitolo 4.

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

Le Amministrazioni, invece, che abbiano attivo il servizio di gestione in più ambiti tecnologici ed abbiano necessità del servizio di presidio, potranno richiedere detto servizio utilizzando una medesima risorsa del fornitore per più ambiti, qualora il Fornitore stesso, in fase di presentazione dell'offerta tecnica, si sia impegnato a rendere disponibili risorse umane da utilizzare per il servizio di presidio, in possesso di competenze trasversali, cioè in più ambiti merceologici, in termini di possibilità di utilizzo della stessa risorsa per il presidio di sistemi di diversi ambiti. L'Amministrazione dovrà specificare questa opportunità in fase di Richiesta di Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi e il fornitore dovrà indicare dettagliatamente all'interno del Piano di esecuzione dei servizi le attività che svolgerà il personale dedicato al servizio di presidio, evidenziandone le sinergie e i compiti trasversali.

Si precisa che ciascuna singola risorsa offerta nell'ambito del servizio di presidio fornirà attività stabilmente presso una sola sede dell'Amministrazione. Il costo di un FTE, così come da



offerta, non comprende pertanto trasferte fra differenti sedi dell'Amministrazione. Queste, qualora richieste, verranno rimborsate al fornitore tenendo conto delle distanze chilometriche rispetto alla sede di partenza dell'Amministrazione utilizzando il costo per km indicato nel sito dell'Automobile Club d'Italia.

Il personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi di presidio deve possedere le competenze professionali adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto di presidio; tali competenze professionali saranno comunque considerate possedute in caso di esperienza lavorativa almeno triennale in ambito gestione dei sistemi ed apparati oggetto di presidio. In ogni caso il Responsabile del Contratto potrà chiedere la sostituzione, sulla base di una espressa motivazione, di una o più unità del personale preposto all'erogazione del servizio in caso non lo ritenesse idoneo. In questo caso, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della risorsa entro 30 giorni, con una nuova risorsa in possesso delle competenze previste nel capitolato e nell'offerta tecnica, se migliorativa.

L'Offerente, per il servizio presidio, dovrà specificare nell'Offerta Economica il canone annuo delle risorse umane utilizzate per effettuare il presidio in base all'orario di erogazione del servizio richiesto (Base, Esteso, o Continuato), come definito nel paragrafo 11.1.

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

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

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

Il servizio di service desk potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione descritti nel capitolo 4. Detto servizio, accessibile mediante il call center di cui al successivo par. 10.3, ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito comunque dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici oggetto di Convenzione.

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con gli eventuali vincoli o limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel Piano di Esecuzione dei Servizi) possono rivolgersi



per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server.

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

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

Il servizio di service desk dovrà pertanto:

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

Per quanto riguarda le modalità di chiusura dei ticket, e per l'escalation al livello di gestione, si rimanda rispettivamente ai par. 10.3 e 4.

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

- o Comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio individuate dallo stesso service desk o segnalate da altre entità, tramite strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente;



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

Il service desk dovrà infine processare regolarmente le informazioni relative alle segnalazioni gestite, con:

- revisione dei casi gestiti;
- consolidamento della base dati;
- suggerimento di azioni tese a migliorare il servizio quali alert sulla ripetitività di segnalazioni e altro di utile al miglioramento della qualità del servizio fornito.

Nell'erogazione del servizio di service desk, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2. Più in dettaglio, il "tempo di gestione richieste service desk" è definito come tempo che intercorre tra:

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

e

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

ovvero

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

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

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

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

L'Offerente dovrà fornire per il servizio di service desk, nell'Offerta Economica, un costo per singolo ticket gestito, differenziato unicamente in base a:

- SLA Standard o Gold, come definiti nel paragrafo 11.2;
- orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 11.1.



Il corrispettivo complessivo a favore del Fornitore per suddetto servizio sarà dovuto a in base allo SLA contrattualizzato e all'orario di erogazione richiesto, sulla base dei ticket effettivamente gestiti dal Fornitore, così come risultanti dalla reportistica di cui al par. 10.4.

## **9. Servizio di Assessment e di definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi**

I servizi di Assessment e di definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi sono volti all'esatta definizione tecnica, economica e gestionale del perimetro dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura. Essi sono svolti dal Fornitore sia nella fase preliminare all'eventuale stipula del Contratto di Fornitura, sia nel corso dello stesso.

### **9.1. Assessment**

Con l'Assessment, il Fornitore individua le caratteristiche:

- delle apparecchiature da gestire/manutenere e, per ciascuna di esse, le caratteristiche che ne determinano il prezzo di gestione/manutenzione;
- dell'Amministrazione, dal punto di vista dell'organizzazione e delle procedure interne, al fine di definire e personalizzare le modalità e i processi di esecuzione dei servizi.

Il servizio si compone di:

1. sopralluoghi, effettuati dai tecnici del Fornitore che effettueranno una ricognizione "fisica" presso le sedi dell'Amministrazione al fine di raccogliere le "informazioni di dettaglio" (rif. 2.1) degli apparati da gestire ed eventualmente mantenere;
2. raccolta di tutte le ulteriori informazioni relative alla configurazione software ed hardware dei suddetti apparati, necessarie o comunque utili all'efficace erogazione dei servizi;
3. raccolta delle informazioni relative agli aspetti logistici, organizzativi e procedurali dell'Amministrazione, pure necessarie o utili all'efficace erogazione dei servizi;
4. determinazione del "valore di sostituzione" e del ciclo di vita residuo previsto per gli apparati da mantenere.

In particolare, le attività di cui ai punti 1 e 4 dovranno essere effettuate dal Fornitore a seguito della Richiesta di Assessment (rif. 2.1) e delle eventuali successive Richieste di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi (rif. 2.3).

Le attività di cui ai punti 2 e 3 saranno svolte dal Fornitore non solo a seguito delle predette Richieste, ma nel corso dell'intera durata del Contratto di Fornitura, allo scopo di:



- rendere disponibile e mantenere aggiornata una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio presso l'Amministrazione e delle relative configurazioni hardware e software;
- adattare/ottimizzare modalità e processi di erogazione dei servizi ai mutati aspetti organizzativi e procedurali dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda più in dettaglio le attività di cui al punto 2, volte alla raccolta di tutte le informazioni relative alla configurazione software ed hardware degli apparati, ulteriori rispetto a quelle presenti nelle "informazioni di dettaglio" (rilevate queste ultime in fase di sopralluogo e/o fornite dall'Amministrazione e/o estratte dalla base di dati informatizzata degli asset resa disponibile al Fornitore), esse potranno essere acquisite dal Fornitore:

- in loco, contestualmente all'esecuzione dei sopralluoghi, o nel corso dell'esecuzione del Contratto di Fornitura;
- e/o con modalità automatizzate per la rilevazione dei componenti hardware e software, da riscontrare poi in loco in funzione della completezza dello strumento di discovery utilizzato e/o delle risultanze emerse;
- e/o fornendo all'Amministrazione indicazioni puntuali e dettagliate su come reperire e inviare al Fornitore le informazioni richieste, limitatamente a quelle di facile reperimento, e da riscontrare comunque in loco in caso di dati dubbi.

Per quanto riguarda in particolare le PDL, una volta rilevate le versioni dei Sistemi operativi, il Fornitore individuerà le eventuali PDL per le quali si avvarrà della facoltà di non prestare il servizio di gestione per End-of-Support del Sistema operativo da parte del Produttore (rif. 4.4).

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

Con riferimento alle attività di cui al precedente punto 4, relative ai soli apparati per i quali l'Amministrazione richieda il servizio di manutenzione, il Fornitore dovrà preliminarmente, in conformità a quanto previsto nel par. 5, individuare gli eventuali:

- apparati che, alla data prevista per l'Avvio dei Servizi, risulteranno "End Of Support" da parte del Produttore, e per i quali il Fornitore si avvarrà della facoltà di non prestare il servizio di manutenzione;
- PC laptop con vetustà maggiore di 5 anni, per i quali il Fornitore si avvarrà della facoltà di non prestare il servizio di manutenzione.

Per tutti gli altri apparati, il Fornitore dovrà:

- verificare se sia già nota la futura data di "End Of Support" dell'apparato e, in caso contrario, formulare le proprie previsioni basate sul ciclo di vita di apparati di stessa tipologia e produttore;





- determinare il “valore di sostituzione” dell’apparato.

Il valore di sostituzione dell’apparato è definito come il prezzo di mercato, IVA esclusa, di un apparato nuovo, con caratteristiche tecniche e prestazionali equivalenti a quello oggetto di valutazione. Tale prezzo di mercato (diverso ed inferiore a quello di listino) si riferisce all’acquisto del solo apparato, escluso quindi qualunque servizio o prestazione (ad es: assistenza e manutenzione, consegna, installazione) ulteriore alla garanzia di legge.

A titolo esemplificativo, considerando l’ambito tecnologico delle postazioni di lavoro, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- sistema operativo (Windows 7, 8, 10, Vista, XP...);
- CPU (Intel Celeron, Intel Pentium, AMD....);
- RAM (4, 8, 16 ... GB);
- Storage (512GB, 1TB, ...);
- Monitor (LCD, LED, ...).

A titolo esemplificativo, considerando l’ambito tecnologico delle reti locali e nello specifico gli switch, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- banda della matrice di switch;
- numerosità e velocità porte in rame;
- numerosità e velocità porte in fibra;
- presenza di porte PoE;
- presenza di alimentazione ridondata;
- presenza di matrice di switching ridondata.

A titolo esemplificativo, considerando l’ambito tecnologico delle reti locali e nello specifico gli Access Point Wi-Fi, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- banda di frequenza di operazione (2,4GHz/5GHz);
- numerosità e velocità porte di rete;
- protocollo di accesso supportato (802.11g/802.11n/802.11ac/etc.).

A titolo esemplificativo, considerando l’ambito tecnologico delle centrali telefoniche e nello specifico i PBX, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- tipologia sistema (IP/Digitale);
- numero utenti gestiti;
- numero e tipologia di collegamenti ISDN (PRA/BRA) verso la rete esterna;
- funzionalità di Unified Communication;
- presenza di alimentazione ridondata.



A titolo esemplificativo, considerando l'ambito tecnologico delle centrali telefoniche e nello specifico i terminali, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- tecnologia (IP/Digitale/BCA);
- codec supportati;
- alimentazione (PoE, alimentazione rete elettrica, batteria);
- display (dimensione schermo, colore o B/N,...);
- numero tasti (o funzionalità software) programmabili.

Nell'individuazione di detto valore, il Fornitore dovrà:

- far riferimento, laddove presenti, ai prezzi di apparati analoghi previsti nelle più recenti convenzioni Consip e, in subordine, Accordi Quadro e nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. Laddove si tratti di iniziative scadute, il Fornitore potrà aggiornare tale riferimento in base alla variazione dei prezzi al consumo relativa al periodo intercorso dalla scadenza dell'iniziativa;
- in mancanza dei riferimenti Consip di cui sopra, riferirsi a rilevazioni di mercato significative in ambito nazionale;
- nel caso in cui i suddetti riferimenti forniscano prezzi inclusivi di componenti, servizi e prestazioni ulteriori rispetto all'acquisto del solo apparato di cui determinare il valore di sostituzione, scorporare il prezzo dei predetti componenti/servizi/prestazioni, ricorrendo a congrui fattori correttivi, pure basati su consolidati riferimenti di mercato.

Il Fornitore dovrà, in ogni caso, fornire evidenza all'Amministrazione dei riferimenti Consip e/o di mercato, nonché degli eventuali fattori correttivi, utilizzati nel determinare il valore di sostituzione di ciascun apparato, in modo tale che l'Amministrazione possa verificarne la congruità nell'ambito della valutazione tecnico/economica del Piano di Esecuzione dei Servizi, con le iterazioni previste ai par. 2.1 e 2.3.

## **9.2. Piano di Esecuzione dei Servizi**

Il Piano di Esecuzione dei Servizi, redatto ed aggiornato dal Fornitore nell'ambito dei processi e con le tempistiche definite nei par. 2.1 e 2.3, dovrà contenere:

### *Risultati dell'Assessment*

- Elenco sintetico, e completo in allegato, degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di gestione ed eventualmente manutenzione, con le caratteristiche rilevanti ai fini della definizione tecnico/economica dei servizi stessi. Per gli apparati in manutenzione, in particolare, dovranno essere fornite le indicazioni sull'eventuale



“End Of Support” previsto e quelle relative alla determinazione del valore di sostituzione, come descritto nel par. 9.1;

- Elenco degli apparati per i quali il Fornitore si avvale della facoltà di non prestare il servizio di gestione (PDL con Sistema operativo non più supportato dal Produttore) e/o manutenzione (apparati che risultino “End of Support” alla data di avvio dei servizi);
- Evidenza degli aspetti logistici, organizzativi e procedurali peculiari dell’Amministrazione, significativi ai fini della definizione delle modalità e dei processi di erogazione dei servizi.

#### Piano Tecnico-Organizzativo

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

e con riferimento:

- al personale dell’Amministrazione (ad esempio: quali Referenti tecnici potranno richiedere l’esecuzione di specifiche attività, quali attività e richieste potranno partire direttamente dagli utenti, etc.);
  - a terze parti (ad esempio: fornitori di servizi di connettività, fornitori incaricati della gestione/assistenza/manutenzione di apparati nell’ambito di contratti preesistenti, etc.);
- Stima del numero di pacchetti di interventi sul cablaggio e di pacchetti IMAC che saranno necessari nel corso della durata del Contratto di Fornitura;
- Stima del numero di ticket che saranno gestiti dal service desk nel corso della durata del Contratto di Fornitura;



- Attività e tempistiche per l'Avvio dei servizi, con particolare riferimento alle attività di:
  - presa in carico degli apparati e start up dei servizi, con indicazione di quali saranno svolte in loco;
  - configurazione apparati e/o installazione software per la gestione da remoto;
  - migrazione da precedenti contratti e sistemi di gestione;
- Identificazione del Personale del Fornitore, che, in aggiunta al Referente locale, sarà coinvolto nell'esecuzione del Contratto Attuativo, con particolare riferimento alle risorse che effettueranno attività in loco.

#### Piano Economico

Il Piano Economico dovrà determinare, analiticamente, il costo di ciascuno dei servizi oggetto del Piano, per l'intera durata del Contratto di Fornitura, in conformità all'Offerta Economica, all'assessment e alla definizione del perimetro dei servizi di cui sopra, e alle modalità di determinazione degli importi per i singoli servizi di cui ai par.4, 5, 6, 7 e 8.

Il Piano Economico dovrà contenere inoltre l'importo complessivo dei servizi, suddiviso in:

- Importo complessivo dei servizi a canone (gestione, manutenzione, presidio);
- Importo forfetario complessivo dei servizi di service desk, di Interventi sul cablaggio e IMAC, basato sul numero di ticket (service desk) e di pacchetti (interventi sul cablaggio e IMAC) stimati per l'intera durata del Contratto di Fornitura. Tale importo forfetario è destinato alla copertura finanziaria dei servizi che verranno via via fatturati in base ai consumi (di ticket, di pacchetti di interventi sul cablaggio e di pacchetti IMAC) e, anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza al computo del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale o collegato, ai fini dell'erosione del massimale di cui al par. 1.2. Si precisa comunque che detti importi forfetari non sono vincolanti per l'Amministrazione, che si vedrà fatturare, per i citati servizi, unicamente gli importi relativi ai ticket ed ai pacchetti effettivamente utilizzati.

Su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi – nel rispetto sempre di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore – tali da rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione, il Piano di Esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato con le procedure previste nel par. 2.3.

Nel caso in cui il Piano di Esecuzione dei Servizi sia aggiornato su richiesta dell'Amministrazione, qualora quest'ultima sia interessata ad estendere il perimetro dei servizi e/o degli apparati su cui prestare i servizi, il Piano Economico dovrà indicare esplicitamente la variazione degli importi complessivi rispetto a quelli relativi al precedente Piano approvato. Laddove il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato sia accettato dall'Amministrazione, tale variazione sarà pari all'importo del relativo Ordinativo Collegato.



## 10. Gestione della Convenzione e dei Contratti attuativi

### 10.1. Modello organizzativo e struttura generale per la gestione della Convenzione

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

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

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

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del massimale del Lotto di riferimento;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nei singoli Contratti di Fornitura;
- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio della Convenzione (rif. §0);
- gestione dei Servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali penali;
- processo di fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano di Esecuzione dei Servizi.

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

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle



problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi.

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

- gestione e controllo di tutte le attività relative all'Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi;
- gestione e controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura Principale ed eventuali Ordinativi Collegati;
- monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA;
- emissione delle fatture;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti;
- supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio della Convenzione;
- altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Piano di Esecuzione dei Servizi.

## **10.2. Sicurezza delle informazioni**

Per l'espletamento dei servizi della presente Convenzione e per l'operatività da remoto, il Fornitore dovrà disporre di un Centro di Gestione, come indicato nella prima parte del capitolo 4.

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



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

Il Fornitore dovrà infatti garantire i seguenti servizi di sicurezza:

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

### **10.3. Call Center**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione uno o più distinti call center, con le funzioni di seguito definite e dedicati alla Convenzione e ai singoli Contratti di Fornitura, **entro 15 (quindici) giorni dalla data di stipula della Convenzione.**

#### **A. call center informativo**

Tale call center, dedicato alla Convenzione, dovrà essere accessibile tramite:

- Numero verde dedicato (addebito al chiamato per tutte le chiamate originate da rete fissa e mobile nazionale);
- Numero telefonico dedicato di rete fissa nazionale per la ricezione dei fax;



- Indirizzo e-mail dedicato;
- Eventuale canale web, qualora offerto.

Il call center informativo dovrà essere presidiato da operatori (per la risposta al telefono, ai fax, alle e-mail e alle eventuali richieste via web) tutti i giorni dell'anno – esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, e dovrà:

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

Nell'erogazione del servizio di call center informativo, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2. Più in dettaglio, il "tempo di attesa" per il call center informativo è la percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.

Ai fini dell'applicazione delle penali, la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate potrà essere effettuato dall'Amministrazione Aggiudicatrice con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni.

## **B. call center per richieste di Gestione e Manutenzione**

Tale call center, dedicato alle richieste provenienti dalle Amministrazioni nell'ambito dei Contratti di Fornitura, e formulate dai Referenti Tecnici delle Amministrazioni e, comunque, dalle persone accreditate come definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi, dovrà essere accessibile mediante gli stessi canali definiti per il call center informativo di cui alla precedente lett. A.

Si precisa che sia il Numero Verde, sia il numero fax, sia l'indirizzo e-mail dedicati, potranno essere unici e dedicati a tutta la Convenzione (ed eventualmente coincidenti con quelli del call center informativo), ovvero differenziati per le singole Amministrazioni Contraenti.

Il call center per richieste di Gestione e Manutenzione dovrà essere presidiato da operatori (per la risposta al telefono, ai fax, alle e-mail e alle eventuali richieste via web), in corrispondenza degli orari di erogazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione che si rivolge al call center stesso (rif. 11.1). Dovrà essere possibile, in ogni caso, formulare





richieste anche al di fuori dell'orario di erogazione, attraverso l'invio di e-mail, fax, canale web qualora offerto, servizio di segreteria telefonica o mediante presenza di operatori anche al di fuori dell'orario di erogazione. In questi casi, gli SLA relativi alla gestione delle richieste decorreranno dal primo istante utile nella finestra di erogazione contrattualizzata.

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

- segnalazioni di disservizi (rif. 4 e 5);
- richieste di attività di gestione (rif. 4);
- richieste di interventi IMAC (rif. 4.4.1);
- richieste di interventi sul cablaggio (rif. 6).

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

L'apertura del ticket dovrà avvenire:

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

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

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

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

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

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



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

Nell'erogazione del servizio di call center per richieste di Gestione e Manutenzione, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 11.2. In particolare, per il "tempo di attesa" per il call center per richieste di Gestione e manutenzione, vale la stessa definizione precedentemente fornita per il call center informativo.

Ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Contraente potrà avvalersi, oltre che della reportistica di cui al par. 10.4, anche di una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni.

### **C. call center per service desk**

Tale call center, che costituisce il punto di accesso al servizio di service desk di cui al par. 8, dovrà essere accessibile mediante gli stessi canali definiti per il call center informativo e per il call center di Gestione e Manutenzione di cui alle precedenti lett. A e B.

Anche in questo caso, sia il Numero Verde, sia il numero fax, sia l'indirizzo e-mail dedicati, potranno essere unici e dedicati a tutta la Convenzione (ed eventualmente coincidenti con quelli del call center informativo), ovvero differenziati per le singole Amministrazioni Contraenti (ed eventualmente coincidenti con quelli del call center di Gestione e Manutenzione dedicati alla singola Amministrazione).

Così come il call center per richieste di Gestione e Manutenzione, dovrà essere presidiato da operatori (per la risposta al telefono, ai fax, alle e-mail e alle eventuali richieste via web), in corrispondenza degli orari di erogazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione i cui utenti si rivolgono al call center per service desk (rif. 11.1). Dovrà essere possibile, in ogni caso, formulare richieste anche al di fuori dell'orario di erogazione, attraverso l'invio di e-mail, fax, canale web qualora offerto, servizio di segreteria telefonica o mediante presenza di operatori anche al di fuori dell'orario di erogazione. In questi casi, gli SLA relativi alla gestione delle richieste decorreranno dal primo istante utile nella finestra di erogazione contrattualizzata.

Le richieste formulate al service desk potranno essere risolte dallo stesso service desk, oppure essere oggetto di escalation così come descritto nel par. 8; in ogni caso, il processo di apertura, aggiornamento e chiusura dei ticket avverrà secondo quanto già previsto a proposito del call center di Gestione e Manutenzione.

Anche per il call center per il service desk si applica la definizione di "tempo di attesa" già fornita per il call center informativo e, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione



Contraente potrà avvalersi, oltre che della reportistica di cui al par. 10.4, anche di una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni.

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

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

##### **Report degli Asset e dei servizi**

Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione, all'indirizzo di posta elettronica da essa indicato, con cadenza trimestrale e in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione (il report dovrà, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi fatturati si riferiscono), un report con le consistenze degli apparati oggetto di gestione e manutenzione nel trimestre di riferimento, risultanti da un'estrazione del "DB degli Asset" di cui al par. 10.5, nonché di tutti gli ulteriori servizi attivi/erogati nel trimestre stesso (interventi sul cablaggio, IMAC, presidio, service desk). Tale report dovrà essere inviato entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento. Il report dovrà essere del tutto congruente con gli importi fatturati nel trimestre e, in assenza di esso o in caso di incongruenze, la fattura non potrà essere accettata.

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

- Tipologia apparato;
- Marca e modello;
- Data di acquisto;
- Valore di sostituzione (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione);
- Data di "Out Of Support" (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione e se data dichiarata dal Produttore);
- Servizi attivi sull'apparato nel corso del trimestre: gestione – gestione+manutenzione;
- Data di avvio dei servizi sull'apparato;
- Data di termine dei servizi sull'apparato (eventuale, se nel corso del trimestre);
- Numero di mesi di erogazione dei servizi sull'apparato nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine dei servizi nel corso di un mese);



sia i seguenti dati riepilogativi:

- numero di apparati/elementi gestiti, omogenei per canone mensile unitario di gestione, e numero complessivo di mensilità nell'arco del trimestre;
- per gli apparati mantenuti, valore di sostituzione complessivo, omogeneo per canone mensile di manutenzione, e numero complessivo di mensilità nell'arco del trimestre.

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

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

Per il Presidio:

- per ciascun presidio attivo nel trimestre, indicazione dell'orario di erogazione, e del numero di mesi di erogazione del servizio nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine del servizio nel corso di un mese).

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

- numero di ticket gestiti nel trimestre;
- numero di ticket residuo, nell'ambito delle quantità previste nell'Ordinativo di Fornitura e negli eventuali Ordinativi collegati.

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

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione, con cadenza trimestrale e in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione e all'indirizzo di posta elettronica da essa indicato, un report con i dati relativi ai livelli di servizio di cui al paragrafo 11.2, effettivamente conseguiti, per ciascuno dei tre mesi cui il report si riferisce, nell'ambito del contratto di fornitura. Tale report dovrà essere inviato entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

Il report dovrà contenere tutti i dati relativi ai livelli di servizio previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 del successivo par. 11.2. Dovranno essere pertanto forniti i dati analitici, estrapolati dal sistema di trouble ticketing di cui al par. 10.3, relativi ad ogni:

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



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

Anche con riferimento al livello di servizio previsto nella Tabella 9, e per ciascuna settimana contenuta nel trimestre di riferimento, il report dovrà contenere sia i dati aggregati tali da permettere la verifica dello SLA e l'eventuale calcolo delle penali, sia quelli di dettaglio con cui poter verificare la completezza della base dati utilizzata per i suddetti dati aggregati.

In base a tali livelli di servizio conseguiti, il Fornitore dovrà indicare le eventuali penali maturate nel trimestre, calcolate in base a quanto previsto nel par. 11.3, penali che dovranno essere decurtate dagli importi fatturati nel trimestre.

In assenza del Report dei Livelli di Servizio Conseguiti riferito ad un dato trimestre, la fattura relativa a quel trimestre non potrà essere accettata.

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

### **Report degli Asset**

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione della Convenzione, e all'indirizzo di posta elettronica certificata da essa indicato, un report con i dati di seguito definiti, relativi agli apparati oggetto di gestione e manutenzione, e risultanti da un'estrazione del "DB degli Asset" di cui al par. 10.5. L'invio dovrà avvenire entro i 20 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

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

- Tipologia apparato;
- Marca e modello;
- Data di acquisto;
- Valore di sostituzione (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione);
- Data di "Out Of Support" (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione e se data dichiarata dal Produttore);
- Servizi attivi sull'apparato nel corso del trimestre: gestione – gestione+manutenzione .

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

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione della Convenzione, e all'indirizzo di posta



elettronica certificata da essa indicato, un report con i dati relativi ai livelli di servizio conseguiti nell'ambito della Convenzione. L'invio dovrà avvenire entro i 20 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

Tale report dovrà contenere, con riferimento ai livelli di servizio previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 del successivo par. 11.2., i valori medi conseguiti nell'ambito di tutti i Contratti di Fornitura.

### **Flussi Data mart**

È richiesto, inoltre, l'invio dei dati relativi all'utilizzo dei Servizi in Convenzione, secondo modalità e tempi descritti nell'APPENDICE A – Flussi dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni. Tali dati, denominati "Flussi Data Mart", alimenteranno il c.d. sistema Data Mart dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

In ogni caso, ulteriori dettagli saranno concordati con il Fornitore prima della stipula della Convenzione, e durante la vigenza della Convenzione stessa, se necessario.

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto sopra indicato a proposito dei c.d. "Flussi Data Mart", l'elaborazione di reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta.

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

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

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

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

Tabella 2 – Finestra di erogazione dei servizi



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

## 11.2. SLA

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo, corrispondente alla qualità prevista dalla Convenzione. Tale SLA minimo, eventualmente differenziato per Classe di qualità (Standard e Gold) potrà essere migliorato in sede di Offerta Tecnica, laddove previsto nello Schema di Relazione Tecnica. Gli eventuali valori migliorativi offerti, in caso di aggiudicazione, saranno gli SLA minimi inseriti in Convenzione, che sostituiranno quelli di seguito definiti, anche ai fini della reportistica, del calcolo delle penali ad essi associate e delle verifiche ispettive.

Per alcuni Livelli di Servizio, è definito in aggiunta uno SLA limite, anch'esso eventualmente differenziato per Classe di qualità, corrispondente ad una qualità degradata rispetto a quella prevista in Convenzione, ed utilizzato ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 11.3.

Tutti gli SLA della Tabella 3 e della Tabella 10 sono espressi in giorni solari, mentre i tempi previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 sono da riferirsi agli orari di erogazione dei servizi definiti nel par. 11.1. In tali casi, quando lo SLA è espresso in n giorni, è da intendersi entro l'n-esimo giorno lavorativo (all'interno cioè della finestra di erogazione) successivo a quello di apertura del ticket.

Gli SLA di cui alla Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 11.3.1, ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata. Lo SLA di cui alla Tabella 9 è riferito invece ad un periodo di osservazione settimanale.

Tabella 3 – SLA Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta	entro <b>7 gg</b>



	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro <b>20 gg</b> (entro <b>30 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	entro <b>40 gg</b> (entro <b>50 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	entro <b>20 gg</b>
Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, all'avvio dei servizi	entro <b>10 gg</b>
Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta stessa	entro <b>7 gg</b>
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro <b>15 gg</b> (entro <b>25 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro <b>30 gg</b> (entro <b>40 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro <b>10 gg</b>





Avvio dei nuovi Servizi	Tempo dall’emissione dell’Ordinativo Collegato, all’avvio dei servizi	entro <b>10 gg</b>
-------------------------	---	--------------------

Tabella 4 – SLA Gestione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	entro <b>12 ore</b>	entro <b>8 ore</b>	entro <b>6 ore</b>	entro <b>4 ore</b>
Intervento di Gestione	Tempo di completamento intervento di gestione	entro <b>16 ore</b>	entro <b>12 ore</b>	entro <b>8 ore</b>	entro <b>6 ore</b>

Tabella 5 – SLA IMAC PDL

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Install, Move, Add, Change)	Tempo di completamento intervento IMAC	entro <b>3 gg</b>	entro <b>2 gg</b>	n.a.	n.a.

Tabella 6 – SLA Manutenzione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	entro <b>72 ore</b>	entro <b>48 ore</b>	n.a.	n.a.

Tabella 7 – SLA Interventi sul cablaggio



Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Move, Add, Change, Manutenzione)	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	entro <b>7 gg</b>	entro <b>4 gg</b>	n.a.	n.a.

Tabella 8 – SLA service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste al service desk	Tempo di gestione richieste service desk	entro <b>8 ore</b>	entro <b>4 ore</b>	entro <b>4 ore</b>	entro <b>3 ore</b>
	Tasso di risoluzione ticket al service desk (esclusi interventi che richiedono manutenzione HW)	Almeno <b>35%</b>	Almeno <b>50%</b>	Almeno <b>60%</b>	Almeno <b>70%</b>

Tabella 9 – SLA call center per richieste di gestione e manutenzione, e per service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
call center per richieste di Gestione e Manutenzione; call center per service desk	Tempo di attesa (% di risposte entro 120 secondi)	almeno <b>70%</b>	almeno <b>95%</b>	n.a.	n.a.

Tabella 10 – SLA Reportistica

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



	all'invio del report all'Amministrazione	
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro <b>10 gg</b>
call center informativo – Tempo di attesa	Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore	almeno <b>95%</b>
call center – Tempo di attivazione del servizio	Tempo dalla stipula della Convenzione, all'attivazione del call center	entro <b>15 gg</b>
Report degli Asset per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	entro <b>20 gg</b>
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	entro <b>20 gg</b>
Flussi Data Mart	Invio all'Amministrazione Aggiudicatrice dei Flussi Data Mart	Entro <b>il giorno 15 di ogni semestre</b> di vigenza della Convenzione e dei Contratti di Fornitura
Responsabile del Servizio	Tempo dalla ricezione della richiesta formulata dall'Amministrazione Aggiudicatrice alla ricezione della risposta scritta del Responsabile del Servizio	Entro <b>5 gg lavorativi</b> dalla richiesta

### 11.3. Penali



Nei successivi sotto-paragrafi sono indicate le penali che il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione Contraente e all'Amministrazione Aggiudicatrice, in caso di mancato rispetto degli SLA definiti nel precedente par. 11.2.

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

### 11.3.1. Penali a favore delle Amministrazioni Contraenti

Per le penali di cui alla Tabella 12, Tabella 13, Tabella 14, Tabella 15, Tabella 16 e Tabella 17, valgono le seguenti definizioni:

- **Periodo di osservazione:** un mese;
- **PLS:** Penale sul Livello di Servizio, relativa al periodo di osservazione;
- **LSM:** Livello di Servizio Misurato;
- **VUP:** Valore Unitario di Penale;
- **FP:** Fattore di Penalità, pari a:
  - o 1 nel caso in cui nel periodo di osservazione sia stato violato lo  $SLA_{min}$ , ma non lo  $SLA_{limite}$ ;
  - o 3 nel caso in cui nel periodo di osservazione sia stato violato lo  $SLA_{limite}$ ;
  - o  $2^m$  in caso di violazione ripetuta di  $SLA_{min}$  o  $SLA_{limite}$ , dove m è il numero di periodi di osservazione consecutivi in cui si verifica la violazione di  $SLA_{min}$  o  $SLA_{limite}$ , con m maggiore o uguale a 2; in caso i periodi siano superiori a 3, il valore di m rimarrà comunque pari a 3;
- **DLS:** Differenza di Livello di Servizio, cioè la distanza percentuale tra Livello di Servizio Misurato fuori target e  $SLA_{min}$ , calcolata come segue:

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

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

$$DLSi = \frac{abs(SLA_{min} - LSMi)}{SLA_{min}} * 100$$

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



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

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

- Valorizzazione della Penale di **Tipo B**:

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

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

Tabella 11 – Penali per Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale, per ogni giorno di ritardo  ovvero, qualora l'ordinativo di Fornitura Principale non venga emesso:  1 per mille degli eventuali oneri di sopralluogo
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale, per ogni giorno di ritardo
Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, all'avvio dei servizi	1 per mille del valore del/dei servizio/i avviato/i in ritardo, per ogni giorno di ritardo
Aggiornamento del Piano di	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo



Esecuzione dei Servizi	Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	Collegato, per ogni giorno di ritardo  ovvero, qualora l'Ordinativo Collegato non venga emesso:  0,3 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	1 per mille del valore dell'Ordinativo Collegato, per ogni giorno di ritardo  ovvero, qualora l'Ordinativo Collegato non venga emesso:  0,5 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	1 per mille del valore dell'Ordinativo Collegato, per ogni giorno di ritardo  ovvero, qualora l'Ordinativo Collegato non venga emesso:  0,5 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
Avvio dei nuovi Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo Collegato, all'avvio dei servizi	1 per mille del valore del/dei servizio/i avviato/i in ritardo, per ogni giorno di ritardo

(\*) Qualora non si arrivi all'emissione di un Ordinativo di Fornitura Principale, in luogo delle penali a favore dell'Amministrazione Contraente, si applicheranno le penali definite nel successivo par. 11.3.2.

Tabella 12 – Penali per Gestione

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



Tabella 13 – Penali per IMAC PDL

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

Tabella 14 – Penali per Manutenzione

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

Tabella 15 – Penali per Interventi sul cablaggio

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

Tabella 16 – Penali service desk

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

Tabella 17 – Penali call center per richieste di gestione e manutenzione, e per service desk



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

Tabella 18 – Penali Reportistica

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

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

Tabella 19 – Penali per Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi – Caso in cui all'esito delle attività, l'Amministrazione non emetta un Ordinativo di Fornitura Principale	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all' invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	500,00 Euro, in caso di ritardo superiore a 20 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all' invio all'Amministrazione del nuovo	250,00 Euro, in caso di ritardo superiore a 10 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip





	Piano di Esecuzione dei Servizi	
--	---------------------------------	--

Tabella 20 – Penali Reportistica e call center informativo

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Report degli Asset per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
Flussi Data Mart	Invio all'Amministrazione Aggiudicatrice dei Flussi Data Mart	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
Responsabile del Servizio	Tempo dalla ricezione della richiesta formulata dall'Amministrazione Aggiudicatrice alla ricezione della risposta scritta del Responsabile del Servizio	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
call center informativo – Tempo di attesa	Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore	Euro 300,00 per ogni punto percentuale in diminuzione
call center – Tempo di attivazione del servizio	Tempo dalla stipula della Convenzione, all'attivazione del call center	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo

#### 11.4. Verifiche ispettive



Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

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

Con riferimento a ciascun singolo lotto, il costo delle verifiche ispettive è a carico del Fornitore fino all'ammontare pari allo 0,5% del valore degli ordinativi di fornitura emessi al momento della verifica e, comunque, fino ad un massimo pari ad Euro 43.800,00 per il lotto 1, Euro 48.300,00 per il lotto 2, Euro 48.300,00 per il lotto 3, Euro 48.300,00 per il lotto 4 e Euro 48.300,00 per il lotto 5.

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

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

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

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione. Tale ciclo è effettuato



con numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



## **APPENDICE A – Flussi dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni**

**Classificazione documento: Consip Public**



## **1. Scopo del documento**

Scopo del documento è descrivere i flussi di alimentazione del sistema di monitoraggio delle Convenzioni.

Il documento prevede i seguenti capitoli:

Modalità di invio dei flussi, che descrive la modalità con cui il fornitore dovrà inviare i flussi di dati, la nomenclatura e il formato;

Descrizione dei flussi di dati, che dettaglia i flussi dati richiesti e le interrelazioni.



## 2. Modalità di invio

I flussi richiesti dovranno pervenire entro e non oltre il giorno 15 del mese, con cadenza mensile il flusso di Erogato e delle Sedi, con cadenza semestrale il flusso Penali Applicate, precisamente nelle date 15 luglio e 15 gennaio.

Se non esistono dati reali da inviare per una o più tipologie di flusso, entro le stesse scadenze il Fornitore dovrà comunicare a Consip tale assenza di dati.

Fa eccezione il flusso relativo al Catalogo, che dovrà essere inviato una sola volta all'attivazione della Convenzione e nuovamente inviato solo in caso di inserimento di ulteriori Prodotti/Servizi.

L'invio dei flussi dovrà avvenire attraverso il sito internet [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), in particolare tramite la procedura "Gestione flussi" presente nell'area del sito riservata ai fornitori e disponibile agli utenti abilitati (legali rappresentanti e operatori) appartenenti ai fornitori aggiudicatari, al cui interno è disponibile anche la funzionalità con cui comunicare l'eventuale assenza di dati da inviare per una o più tipologie di flussi.

Relativamente ad eventuali dati errati individuati da Consip, nella stessa area del sito sarà reso disponibile al Fornitore il flusso contenente i record errati, accompagnati dalle relative segnalazioni di errore. Il Fornitore dovrà quindi effettuare la bonifica dei dati ed inviare i flussi corretti.

A questo proposito si raccomanda di seguire quanto specificato nei successivi paragrafi.

### 2.1 Regole di formato dei dati

Nella produzione dei flussi da inviare a Consip dovranno essere seguite le seguenti regole di formato:

- I flussi dovranno essere prodotti in formato "file di testo".
- I campi di tipo "data" devono avere il formato AAAAMMGG, in altre parole: anno (4 digit) – mese (2 digit) – giorno (2 digit) in sequenza e senza separatore.  
Esempio: per indicare che una penale è stata emessa il 29 settembre 2015, il campo DATA EMISSIONE PENALE dovrà assumere il valore 20150929.
- I flussi non devono contenere caratteri speciali. In particolare, dove necessario, devono essere eliminati secondo le seguenti regole:

CARATTERE SPECIALE	CARATTERI CON CUI SOSTITUIRE
À	a'
È	e'
È	e'
Ì	i'
Ò	o'
Ù	u'
1° ... 9°	I ... IX
10°, ...	10mo, ...
N°	n.
...	...



- Per quanto riguarda i campi numerici che prevedono cifre decimali (es. IMPORTO PENALE) il carattere separatore deve essere il punto (es. 1000.22) e non devono essere presenti ulteriori caratteri separatori (es. separatore delle migliaia).
- I campi “importo” devono essere valorizzati a meno dell’IVA.
- I flussi sono definiti con formato “variabile con carattere separatore”, con questo si intende dire che:
  - all’interno dei singoli campi del record devono essere riportati esclusivamente i caratteri significativi, eliminando eventuali spazi o altri caratteri non significativi a riempimento del campo, in testa o in coda (la lunghezza di ogni campo e del record finale non sarà fissa, ma dipenderà dal suo contenuto effettivo);
  - la fine di un campo è contraddistinta dal carattere indicato come separatore, cioè il carattere | (pipe);
  - non deve essere riportato un carattere separatore a chiusura dell’ultimo campo del record.

Si riportano alcuni esempi di come potrebbero apparire dei record del flusso “Penali applicate” secondo quanto appena detto:

123456|1|P|A1|20150929|100.22

34567|2|R|A2|20150912|

Si riportano alcuni esempi di come potrebbero apparire dei record del flusso “Erogato” secondo quanto appena detto:

123456|1|SED1|PROD1|2015|09|CS|UN|20|150.15

34567|2|SED2|PROD1|2015|09|CN|M1|11|110

- Qualora un campo non debba essere valorizzato, in quanto non applicabile alla specifica tipologia di Convenzione, deve essere comunque presente in ogni record del file. Verrà quindi tradotto con la presenza nella relativa posizione di 2 caratteri separatori di campo consecutivi o, se si tratta dell’ultimo campo del record, con un carattere separatore come ultimo carattere del record stesso (vedi esempio al punto precedente).



### 3. Descrizione dei flussi di dati

In questo capitolo vengono descritti i flussi richiesti ai fornitori aggiudicatari di convenzione:

- **Penali applicate**, relativo alle penali applicate dalle Amministrazioni Contraenti secondo quanto indicato nella Convenzione;

Nel seguito, per detto flusso dati viene indicata la frequenza di invio ed i campi che lo compongono e per ogni campo viene indicata la posizione nel flusso, il nome e la descrizione del campo, la tipologia e la lunghezza del dato e se il campo fa parte della chiave identificativa del record.

Nella tabella seguente viene indicato quali di questi flussi sono richiesti per la specifica Convenzione:

<b>TIPOLOGIA FLUSSO</b>	<b>RICHiesto (S/N)</b>
Penali	S
Erogato	N
Sedi	N
Catalogo	N





### 3.1 Penali applicate

Frequenza: Semestrale (15 luglio e 15 gennaio)

SEQ	ATTRIBUTO	DESCRIZIONE	TIPO DATI	LUNGH.	ID
1	IDENTIFICATIVO ORDINE	Numero identificativo (assegnato dalla Piattaforma di e-procurement) dell'ordine che ha generato il contratto nell'ambito del quale è stata emessa la penale.	Numero	14	Sì
2	CODICE LOTTO	Lotto di riferimento all'interno della Convenzione.	Numero	4	Sì
3	CODICE CAUSALE	Codice identificativo della causale della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Causale di seguito riportata.	Testo	1	Sì
4	CODICE MOTIVO	Codice identificativo del motivo della penale, da valorizzare in base al contenuto della Tabella Motivo di seguito riportata.	Testo	2	Sì
5	DATA EMISSIONE PENALE	Data in cui il Fornitore riceve la comunicazione di applicazione della penale da parte dell'Amministrazione Contraente.	Data		Sì
6	IMPORTO PENALE	Importo della penale secondo quanto descritto dalla comunicazione di applicazione della penale da parte dell'Amministrazione Contraente (non applicabile in caso di Risoluzione contratto).	Numero	10,4	

CODICE CAUSALE	DESCRIZIONE
P	Applicazione di penali
D	Richiesta di maggior danno
R	Risoluzione contratto

Tabella CAUSALE

CODICE MOTIVO	DESCRIZIONE
A1	Ritardi o mancata consegna o errato luogo di consegna dei beni
A2	Ritardi o mancata erogazione dei servizi oggetto primario del contratto
A3	Diffformità tra ordinato e consegnato
A4	Erogazione dei servizi connessi (es.: installazione)
A5	Integrità dei prodotti consegnati
B1	Qualità dei prodotti / servizi forniti / erogati
C1	Servizi di fatturazione
D1	Qualità call center del Fornitore
E1	Qualità dei servizi di assistenza (tecnico o post vendita)
E2	Qualità Responsabile del servizio del Fornitore

Tabella MOTIVO



## APPENDICE B – Schema delle Verifiche Ispettive

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



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



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A3 - Tempo conclusione sopralluoghi – Ordinativo Collegato	entro <b>15 gg</b> (entro 25 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3) dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	Capitolato 2.3	Confronto fra la Data di dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione e la data del <i>Verbale di sopralluogo</i> dell'ultima sede	Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi  Verbale di sopralluogo	<p><b>Conformità:</b> T&lt; 15 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)</p> <p><b>Conforme con osservazioni:</b> T = 15 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)</p> <p><b>Non Conformità Lieve:</b> 15 gg &lt;T ≤ 20gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)</p> <p><b>Non Conformità Importante:</b> 20gg &lt;T ≤ 30 gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)</p> <p><b>Non Conformità Grave:</b> T&gt;30gg(+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)</p>	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A4 - Tempo di invio del Piano di Esecuzione dei Servizi - Ordinativo Collegato	entro <b>30 gg</b> (entro <b>40 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3) dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio del Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione	Capitolato 2.3	Confronto fra la Data di dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione e la data di invio del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi  Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	<b>Conformità:</b> $T < 30 \text{ gg}$ (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)  <b>Conforme con osservazioni:</b> $T = 30 \text{ gg}$ (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)  <b>Non Conformità Lieve:</b> $30 \text{ gg} < T \leq 40 \text{ gg}$ (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)  <b>Non Conformità Importante:</b> $40 \text{ gg} < T \leq 60 \text{ gg}$ (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)  <b>Non Conformità Grave:</b> $T > 60 \text{ gg}$ (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)	SI



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



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



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
B - Qualità dei servizi	B3 – risoluzione malfunzionamenti a livello di manutenzione	SLA Standard: 48 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato 5	Confronto fra orario apertura del ticket (nel caso sia aperto dal call center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il ticket venga assegnato al livello di manutenzione dal livello di gestione e chiusura del ticket	Apertura ticket ovvero assegnazione ticket al livello di manutenzione  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> T ≤ 48 ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  T > 48 ore, o valore migliorativo offerto	SI
B - Qualità dei servizi	B4 – completamento interventi IMAC	SLA Standard: 2 giorni, o valore migliorativo offerto	Capitolato 4.4.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> T ≤ 2 giorni, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  T > 2 giorni, o valore migliorativo offerto	SI
B - Qualità dei servizi	B5 – completamento interventi cablaggio	SLA Standard: 4 giorni, o valore migliorativo offerto	Capitolato 6	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> T ≤ 4 giorni, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  T > 4 giorni, o valore migliorativo offerto	SI





Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B6 - gestione richieste service desk	SLA Standard: 4 ore, o valore migliorativo offerto SLA Gold: 3 ore , o valore migliorativo offerto	Capitolato 8	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione (nel caso in cui la richiesta non sia stata risolta dal service desk)	Apertura ticket  Chiusura ticket ovvero assegnazione del ticket al livello di gestione	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 4$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 4$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>SLA Gold</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 3$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non Conformità:</b>  $T > 3$ ore, o valore migliorativo offerto	SI
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C1 – Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Invio trimestrale	Capitolato 10.4	Verifica data ricezione mail contenente il report	Mail contenente il report	<b>Conformità:</b> entro 10 gg successivi al termine del trimestre  <b>Non conformità:</b> più di 10 gg successivi al termine del trimestre	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C2 – Report dei Livelli di servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Invio trimestrale	Capitolato 10.4	Verifica data ricezione mail contenente il report	Mail contenente il report	<b>Conformità:</b> entro 10 gg successivi al termine del trimestre  <b>Non conformità:</b> più di 10 gg successivi al termine del trimestre	SI
<b>D - Qualità del call center</b>	D2 – tempo di attesa per il call center (sia per richieste di gestione e manutenzione che per service desk)	SLA Standard: 95% di risposte entro 120 secondi	Capitolato 10.3	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test	NA	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato.  <b>Non conformità:</b> non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato.	SI