



GARA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	IL CONTESTO	6
2.1	CONTESTO ORGANIZZATIVO.....	6
2.2	COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE	7
2.3	CONTESTO TECNOLOGICO	8
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	11
3.1	OGGETTO E DURATA	11
3.2	DIMENSIONAMENTO	12
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	14
4.1	PREMESSA.....	14
4.2	MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE.....	14
4.2.1	<i>Criteri generali</i>	<i>14</i>
4.2.2	<i>Manutenzione ordinaria</i>	<i>17</i>
4.2.3	<i>Manutenzione correttiva straordinaria.....</i>	<i>17</i>
4.2.4	<i>Modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</i>	<i>18</i>
4.3	SPOSTAMENTO DI APPARECCHIATURE	22
4.4	SERVIZI SUPPLEMENTARI.....	22
4.5	SUPPORTO SISTEMISTICO	23
4.6	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ.....	23
4.6.1	<i>Il sistema SIGMA</i>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
4.6.2	<i>Banca Dati Assistenza Tecnica</i>	<i>24</i>
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	25
5.1	PREMESSA.....	25
5.2	REFERENTI.....	25
5.3	LUOGHI DI LAVORO.....	26
5.4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	26
5.5	REQUISITI ORGANIZZATIVI	27
5.5.1	<i>Struttura di coordinamento e pianificazione centrale.....</i>	<i>27</i>
5.5.2	<i>Strutture di assistenza tecnica</i>	<i>28</i>
5.5.3	<i>Magazzini di parti di ricambio</i>	<i>28</i>

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici central' e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



5.6	REQUISITI PROFESSIONALI.....	28
5.6.1	<i>Responsabile Unico dei servizi e Responsabile Tecnico</i>	<i>28</i>
5.6.2	<i>Personale tecnico</i>	<i>29</i>
5.7	RIUNIONI PERIODICHE.....	31
5.8	REPORTISTICA	32
5.9	AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA.....	32
6	DIREZIONE DEI LAVORI	33
6.1	GOVERNANCE DEL CONTRATTO	33
6.2	MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	33
6.3	RILIEVI.....	33
7	QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	34
7.1	PIANO DI QUALITÀ.....	34
7.2	INDICATORI DI QUALITÀ	34
7.2.1	<i>Indicatori di qualità del servizio di manutenzione</i>	<i>35</i>
7.2.2	<i>Indicatori di qualità generali</i>	<i>39</i>
7.3	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	42
7.4	PERIODO TRANSITORIO	42
APPENDICE Apparecchiature oggetto dei servizi : tipologia, numerosità e dislocazione		



1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'affidamento, di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici delle Amministrazioni richiedenti i servizi di cui al presente Capitolato tecnico

Tali servizi consistono principalmente nell'esecuzione e gestione delle attività di assistenza e manutenzione hardware delle apparecchiature non più coperte da garanzia, in uso presso sedi centrali e periferiche delle strutture organizzative che afferiscono Amministrazioni richiedenti. La fornitura prevede inoltre l'erogazione di altri servizi a richiesta tra quelli previsti nei successivi paragrafi.

Il presente Capitolato si completa con un'appendice, costituente parte integrante del Capitolato stesso, in cui sono dettagliate, alla data di dicembre 2018, le informazioni relative alle dotazioni hardware oggetto dei servizi previsti dall'appalto.

Nel presente documento, i termini e le espressioni evidenziati in **grassetto corsivo** nel testo devono essere interpretati in conformità alle seguenti definizioni:

Amministrazione	L'insieme delle strutture delle Amministrazioni che richiedono i servizi descritti nel presente capitolato tecnico;
Apparecchiature	le apparecchiature elettroniche di elaborazione, con i relativi dispositivi, componenti aggiuntivi e microprogrammi, utilizzate nell'ambito del sistema informativo della fiscalità ed oggetto del servizio;
Canone	l'importo, espresso in €/mese, relativo al pagamento dei servizi richiesti per ciascuna apparecchiatura;
Committente	Sogei, Società Generale di Informatica;
Dispositivo	un componente fisicamente distinto ed individuabile delle apparecchiature (ad es. : tastiera, mouse, video, unità di alimentazione in continuità, etc.);
Fornitore	l'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze;
Muletto	apparecchiatura utilizzata per sostituzione temporanea;
Referente	la persona della Sogei designata dal Responsabile del Contratto per fungere da interlocutore con il personale tecnico del Fornitore per uno o più uffici dell' Amministrazione ;
Responsabile del Contratto o Direttore dell'esecuzione	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Committente ;

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



Responsabile Tecnico	ruolo di coordinamento ricoperto da una figura professionale tecnica del Fornitore , a supporto del Responsabile Unico dei Servizi . I due ruoli possono essere ricoperti da una stessa persona.
Responsabile Unico dei servizi	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore ;
Stazione appaltante	Consip S.p.A.;



2 IL CONTESTO

2.1 Contesto organizzativo

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le strutture organizzative interessate dai servizi descritti nel presente capitolato tecnico, che fanno capo al **MEF**:

- Dipartimento delle Finanze,
- Agenzia del Demanio,
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli,
- Agenzia delle Entrate,
- Agenzia delle Entrate-Riscossione,
- Equitalia giustizia,
- Ragioneria Generale dello Stato,
- Corte dei conti.

I servizi riguarderanno anche apparecchiature hardware in uso presso gli uffici di SOGEI.

Nell'ambito di vigenza contrattuale sarà possibile una evoluzione, sia in diminuzione che in aumento, delle strutture organizzative beneficiarie del contratto.

Si fa presente che, in caso di variazioni della platea beneficiaria come sopra descritta, l'unico driver per le modifiche agli importi contrattuali sarà costituito dalle apparecchiature che verranno integrate (o dismesse) all'interno del parco macchine mantenuto.

Negli uffici distribuiti su tutto il territorio nazionale, sono presenti postazioni di lavoro informatizzate. Tali postazioni sono costituite generalmente da personal computer, per lo più connessi ad altre apparecchiature quali stampanti, scanner etc. Tutte le postazioni sono attestate ad una rete dati dedicata e pertanto in ogni sede sono presenti anche apparati di rete opportunamente cablati. Inoltre, nella maggior parte degli uffici sono presenti anche dei server con relativi disk array su cui risiedono sia data base e applicazioni gestite in locale sia servizi di *presentation* di applicazioni basate su banche dati centralizzate.

Gli uffici interessati dai servizi oggetto della gara sono dislocati su tutto il territorio nazionale.

Nell'Appendice 1 al capitolato tecnico vengono riportate le caratteristiche e la distribuzione delle apparecchiature sul territorio nazionale, che potrà essere oggetto di modifiche nel corso dell'esecuzione contrattuale, con evidenza della struttura organizzativa di riferimento.

Si rappresenta che le apparecchiature interessate ai servizi richiesti nel presente capitolato, che sono tutte quelle non più coperte dai rispettivi servizi di manutenzione in garanzia, hanno in genere più di tre anni.



2.2 Committente e stazione appaltante

Sogei (Società Generale di Informatica) è la società del **MEF** che ha per oggetto prevalente la prestazione di servizi strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite al Ministero dell'economia e delle finanze ed alle Agenzie fiscali. Sulla base del modello dell'"in house providing", cura tutte le attività tecnologiche per il "sistema fiscale" e supporta l'Amministrazione nel governo del Sistema informativo della fiscalità, realizzato dalla Sogei stessa, e del Gioco pubblico anche attraverso la fornitura di servizi online a cittadini, imprese, regioni ed enti locali.

Conformemente ai propri compiti statuari, Sogei riveste il ruolo di **Committente** per l'appalto relativo ai servizi descritti nel presente capitolato tecnico.

Consip, società per azioni il cui azionista unico è il **MEF**, comprende tra i suoi compiti quello di migliorare e rendere più rapide e trasparenti le procedure di acquisto della Pubblica Amministrazione, svolgendo le attività di realizzazione del Programma di razionalizzazione degli acquisti, di centrale di committenza e di e-procurement.

Sogei e Consip, ai sensi dell'art. 4, comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, hanno stipulato una Convenzione per lo svolgimento di attività in tema di acquisizione di beni e servizi. In virtù di tale Convenzione la Consip S.p.A., nella sua qualità di Centrale di committenza, svolge per Sogei le attività relative all'esecuzione delle procedure di scelta del contraente.



2.3 Contesto tecnologico

L'insieme delle apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione è costituito da diverse tipologie di hardware. Per ciascuna tipologia di hardware si riporta nella tabella seguente la numerosità totale iniziale (rilevata a fine 2018):

TIPO	Quantità Totale Apparecchiature (fine 2018)
ACCESS POINT	355
APPLIANCE	2
CHASSIS SERVER	1
DAT EST SCSI	9
DISK ARRAY	120
DISK LIBRARY	2
DISK_USB	27
HUB/SWITCH	6.057
LETTORI BADGE	1.384
MINI/SERVER	708
MONITOR SPECIALI	578
NAS	172
PC PORTATILE	9.640
PC/VIDEO	54.789
PLOTTER	9
RACK	141
ROUTER	1.359
SCANNER	9.687
STAMP. MULTIF.	3.860
STAMPANTE	16.132
TABLET	130
THIN CLIENT	165
Totale complessivo	105.327

Tabella 1 - Numerosità apparecchiature per tipologia (a fine 2018)

Le tabelle presenti in appendice 1 riportano informazioni più dettagliate su tipologia, numerosità e dislocazione delle apparecchiature.

Si prevede, durante l'esercizio del contratto l'introduzione in manutenzione di ulteriori apparecchiature di cui si riporta un'indicazione di massima ipotizzata.

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



TIPOLOGIA	Quantità Totale Apparecchiature da integrare
APPLIANCE	1
LETTORI BADGE	260
MINI/SERVER	67
PC PORTATILE	1.835
PC/VIDEO	21.993
ROUTER	2
STAMP. MULTIF.	847
STAMPANTE	4.000
Totale complessivo	29.005

Tabella 3 - Numerosità apparecchiature per tipologia che verranno integrate nel corso del contratto

Per le suddette apparecchiature è disponibile nell'appendice 1 al capitolato tecnico un'indicazione di massima sulla rampa di inserimento nei servizi manutentivi previsti dal presente capitolato, è altresì disponibile un'indicazione di massima circa le dismissioni che avverranno.

Le apparecchiature verranno suddivise in due lotti: il **lotto 1** al quale afferiscono tutte le apparecchiature di classe "Enterprise" ed il **lotto 2** "PDL" al quale afferiscono tutte le apparecchiature strettamente connesse alla postazione di lavoro. Dettagli sono disponibili nell'appendice 1 al capitolato tecnico. Si riporta di seguito la suddivisione tra i due lotti delle apparecchiature:

Lotto	Tipologia	Quantitativo
Lotto 1	APPARATI	7.948
	ACCESS POINT	355
	APPLIANCE	3
	HUB/SWITCH	6.057
	NAS	172
	ROUTER	1.361
	SERVER	1.048
	CHASSIS SERVER	1
	DAT EST SCSI	9
	DISK ARRAY	120
	DISK LIBRARY	2
	MINI/SERVER	775
	RACK	141
Lotto 2	ACCESSORI	36.179
	LETTORI BADGE	1.644
	PLOTTER	9

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



SCANNER	9.687
STAMP. MULTIF.	4.707
STAMPANTE	20.132
PDL	89.157
DISK_USB	27
MONITOR SPECIALI	578
PC PORTATILE	11.475
PC/VIDEO	76.782
TABLET	130
THINK CLIENT	165
Totale complessivo 134.332	

Tabella 4 - Numerosità apparecchiature per tipologia per lotto



3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto e durata

Obiettivo dell'appalto è l'acquisizione di servizi in grado di assicurare il corretto funzionamento delle apparecchiature hardware utilizzate dall'**Amministrazione** per garantire la continuità operativa, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti, entro i termini ammessi dai livelli di servizio specificati nel presente documento.

L'esecuzione delle attività sarà coordinata da una struttura denominata "Struttura di coordinamento e pianificazione", descritta nel paragrafo 5.5.1 attraverso la quale verranno gestite tutte le strutture di assistenza tecnica dislocate sul territorio nazionale impegnate nell'erogazione dei servizi oggetto dell'acquisizione.

L'oggetto principale della fornitura, per entrambi i lotti, consiste nell'erogazione dei servizi di manutenzione hardware volti a garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature, distribuite su tutto il territorio nazionale, non più coperte da garanzia. I servizi di manutenzione si distinguono in:

- **manutenzione ordinaria** erogata in maniera continuativa su un insieme di apparecchiature hardware fuori garanzia in uso presso gli uffici già descritti nel precedente punto. I servizi di manutenzione ordinaria consistono nel mantenimento della piena funzionalità delle apparecchiature, eliminando eventuali malfunzionamenti che si presentassero durante il periodo di vigenza. I suddetti servizi verranno remunerati in base ad un canone mensile che verrà applicato al parco macchine gestito nel periodo. La consuntivazione avverrà su base mensile;
- **manutenzione correttiva straordinaria:** consiste in interventi su richiesta della Committente volti al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili ad eventi straordinari quali:
 - o uso improprio delle apparecchiature,
 - o fornitura di materiali di consumo quali, ad esempio, batterie di alimentazione dei PC Portatili, pacco batterie di UPS, kit di manutenzione delle stampanti, etc..
 - o sbalzi di tensione accertati e comprovati da dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica,
 - o cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, etc.

Tale servizio è quotato su base preventiva da parte del fornitore. Al riguardo, si evidenzia che l'incidenza di tali richieste di intervento è estremamente limitata rispetto al numero complessivo dei guasti (inferiore all'8% nel triennio 2015-2017), con un trend che è in diminuzione, contrariamente a quelli ricompresi nella manutenzione ordinaria, che sono quantitativamente costanti nel tempo, e che l'importo sostenuto per tali interventi nel corso del 2017 è inferiore al 3% dell'importo del canone complessivamente riconosciuto, con un valore medio per intervento pari a €190,00.

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



La fornitura comprende ulteriori servizi su richiesta della Committente:

- **servizi supplementari**, consistenti in attività di varia natura, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - attività riconducibili alla manutenzione preventiva periodica di vari tipi di apparecchiature, con particolare riferimento alle stampanti;
 - riorganizzazione/riconfigurazione delle apparecchiature e dei cavi di connessione all'interno dei rack dell'Ufficio;
 - pulizia e sanificazione delle apparecchiature elettroniche (rack, server, stampanti, ecc.);
 - disinstallazioni e/o installazioni di apparecchiature e dei dispositivi connessi.
- **spostamento di apparecchiature**: comprende le attività necessarie per provvedere al trasferimento delle apparecchiature, quali:
 - disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
 - imballaggio dei diversi componenti;
 - trasporto delle apparecchiature nella nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
 - installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova destinazione;
 - rimozione e smaltimento degli imballaggi;
 - test di corretto funzionamento;
 - riorganizzazione/riconfigurazione delle apparecchiature e dei cavi di connessione all'interno dei rack dell'Ufficio.
- **Servizi di supporto sistemistico**: comprende attività quali aggiornamenti e riconfigurazioni software, non correlate ad interventi di manutenzione ordinaria, per apparecchiature quali Server, Disk-Array e apparati di rete.

Per quanto riguarda i servizi di manutenzione correttiva ordinaria il canone è calcolato sulla base del numero e del tipo di apparecchiature effettivamente oggetto dei servizi, individuate puntualmente con le modalità descritte nel seguito.

Per il corretto svolgimento delle attività, il **Fornitore** dovrà dotarsi di tutti gli strumenti necessari e realizzare a propria cura e spese le componenti software di integrazione con il sistema per la gestione degli interventi di manutenzione, in uso presso l'**Amministrazione** e descritto nel paragrafo 4.6.

La durata prevista è di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto.

3.2 Dimensionamento

Il dimensionamento dei quantitativi di apparati oggetto dei servizi richiesti potrà variare nel corso della durata contrattuale. In Appendice 1 vengono riportate tabelle dettagliate relative alla suddivisione delle

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



apparecchiature in lotti, le quantità, tipologia, marca e modello, dislocazione e variazioni indicative allo stato attuale nella numerosità delle apparecchiature oggetto dei servizi richiesti, precisando:

- a) la consistenza stimata iniziale delle apparecchiature;
- b) la previsione di variazione della consistenza delle apparecchiature iniziali che diminuiranno in funzione dell'obsolescenza e della dismissione a fronte della sostituzione con nuove apparecchiature;
- c) la previsione degli incrementi a seguito dell'entrata in manutenzione delle apparecchiature per le quali, durante il periodo di vigenza del contratto, scadrà il periodo di manutenzione in garanzia.

Nell'appendice 1 al capitolato tecnico, è disponibile un'indicazione della variazione della consistenza del parco apparecchiature nel corso dei tre anni contrattuali (l'indicazione si basa su una stima di attivazione del nuovo contratto a giugno 2020).

La Sogei, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del presente capitolato:

- a) si impegna a dichiarare la effettiva consistenza iniziale entro i primi 10 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto;
- b) si riserva la facoltà di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato tramite comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature da integrare o dismettere, con le modalità specificate nel seguito;
- c) si riserva la facoltà di aggiungere in manutenzione apparecchiature di modelli diversi rispetto a quelli presenti nell'appendice al presente capitolato, riconducibili alle famiglie di prodotti previste nella fornitura.



4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 Premessa

Di seguito è fornita una descrizione di massima dei servizi oggetto della fornitura, che si suddividono in:

- i) servizi “a canone”, erogati in maniera continuativa su un insieme identificato di apparecchiature, che consistono nei servizi di manutenzione ordinaria;
- ii) servizi “a richiesta”, che vengono attivati da una esplicita richiesta del **Committente**, secondo modalità e condizioni predefinite ed entro il limite di un tetto di spesa massimo prefissato, che comprendono:
 - manutenzione correttiva straordinaria;
 - spostamento di apparecchiature ed attività connesse;
 - servizi supplementari;
 - servizi di supporto sistemistico.

Si precisa che tutte le attrezzature, l'hardware e i software necessari al corretto e completo svolgimento delle attività previste nella fornitura saranno a carico del **Fornitore**, come peraltro i pezzi di ricambio, le spese di trasporto relative allo svolgimento delle attività ed ogni altro tipo di strumentazione utile.

4.2 Manutenzione delle apparecchiature

4.2.1 Criteri generali

I servizi di manutenzione sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature in uso presso gli uffici dell'**Amministrazione** attraverso interventi opportuni e tempestivi 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 per entrambi i lotti.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione nella quale si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il **Fornitore** dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature di entrambi i lotti per un periodo pari all'intera durata contrattuale.

Le attività di manutenzione possono riassumersi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in:

- 1) risoluzione della causa del guasto tramite:
 - intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - sostituzione di componenti finalizzate al recupero della piena funzionalità delle apparecchiature;

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



- verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
 - test di funzionalità;
 - sostituzione temporanea dell'apparato in caso di irreparabilità in loco, con uno di classe equivalente o superiore preventivamente validato dall'Amministrazione ed in coerenza rispetto a quanto definito nella tabella riportata nel punto 3) ;
- 2) 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. 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;
- 3) in casi particolari di indisponibilità delle parti di ricambio o per avvenute dichiarazioni di EOS (End of support) da parte delle case costruttrici, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire le apparecchiature, previa approvazione del Committente, con le modalità descritte nella seguente tabella:

Modalità di sostituzione delle apparecchiature

LOTTO 1		
Modalità	Prevista	Motivazioni
Sostituzione Temporanea e Definitiva	SI	Per tutti gli apparati di rete a patto che vengano sostituiti con apparecchiature dello stesso modello, al fine di mantenerne la compatibilità di configurazione
Sostituzione Temporanea e Definitiva	NO	Per tutte le altre tipologie

LOTTO 2		
Modalità	Prevista	Motivazioni
Sostituzione temporanea	SI	Previa approvazione delle strutture Sogei che per quanto riguarda i PC dovranno predisporre gli opportuni Kit SW.



LOTTO 2		
Modalità	Prevista	Motivazioni
Sostituzione Definitiva	SI	Tutte le apparecchiature tranne le STAMPANTI. SOLO se il modello guasto è in EOS e viene dichiarato irreparabile dalla Società con opportuna lettera. I modelli che sostituiranno le apparecchiature guaste dovranno essere dichiarati dalla Società con opportuno preavviso rispetto alle attività di distribuzione e dovranno essere approvati dalle strutture Sogei.
Sostituzione Temporanea e Definitiva	SI	Per le STAMPANTI. Come da modalità precedenti ma i modelli devono essere compatibili con i materiali di consumo delle stampanti da sostituire.
Sostituzione Definitiva	NO	Se l'apparecchiatura NON è in EOS

- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo “verbale di intervento”.
- Caricamento delle informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione nei Sistemi Informativi per la Gestione dei Malfunzionamenti in uso presso l'**Amministrazione**.

Il verbale dell'intervento verrà redatto dal tecnico del **Fornitore** e dovrà contenere almeno i seguenti dati, che saranno meglio dettagliati dal **Committente** all'avvio della fornitura: tipo di intervento, i dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento, data, ora, ufficio/amministrazione, diagnosi, sostituzioni, azioni correttive, esito, timbro e firma del **referente** e del tecnico.

Tali rapporti di intervento potranno essere visionati a richiesta da Sogei e forniranno i dati sulla base dei quali la Struttura di coordinamento e pianificazione centrale, descritta al par. 5.5.1, predisporrà i report periodici da trasmettere a Sogei per le attività di analisi sull'andamento dei servizi e a supporto delle attività di verifica.

Gli interventi di manutenzione dovranno riguardare anche tutti i componenti ed accessori collegati alle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: le interfacce di comunicazione, integrate o esterne, la cavetteria, i microprogrammi, le unità di lettura/scrittura di supporti magnetici, i monitor, Rack, UPS, ecc.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti che influenzano il funzionamento dell'apparecchiatura anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto del servizio di manutenzione, le relative informazioni devono comunque essere inserite nei rispettivi Sistemi Informativi a cura del **Fornitore**.

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Sarà invece a totale carico del **Fornitore** la sostituzione delle batterie tampone di tutte le apparecchiature gestite.

4.2.2 *Manutenzione ordinaria*

La manutenzione ordinaria consiste, per entrambi i lotti, nella rimozione dei malfunzionamenti dovuti a cause di natura hardware, non imputabili ad un non corretto utilizzo o ad azioni incaute o dolose da parte dell'utente, che impediscono il regolare funzionamento delle apparecchiature.

Tale servizio deve essere erogato per tutte le apparecchiature previste nel Contratto per le quali viene corrisposto un canone, nel rispetto dei criteri stabiliti sulla base degli indicatori di qualità previsti e secondo le modalità descritte nel seguito.

Per quanto riguarda le apparecchiature di rete, il Fornitore dovrà garantire la piena efficienza e funzionalità anche per quanto riguarda il software di base (i.e. il sistema operativo, il firmware) ed assicurare la gestione dei malfunzionamenti software ad esso collegati che si dovessero presentare nello svolgimento dei servizi di manutenzione ordinaria.

4.2.3 *Manutenzione correttiva straordinaria*

La manutenzione correttiva straordinaria consiste, per entrambi i lotti, in interventi, attivati da una richiesta del **Committente**, volti al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- a) uso improprio da parte degli utenti;
- b) fornitura di materiali di consumo quali, ad esempio, batterie di alimentazione dei PC Portatili, pacco batterie di UPS, kit di manutenzione delle stampanti, ecc..
- c) sbalzi di tensione accertati e comprovati da dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- d) cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, etc.

Ai fini della quantificazione degli interventi di manutenzione straordinaria, si riporta di seguito una tabella che evidenzia la numerosità suddivisa per tipologia ed anno di intervento, ai fini statistici di riferimento:



		ANNO			
LOTTO	TIPO	2016	2017	2018	Totale
Lotto 1	DISK ARRAY		1		1
	HUB/SWITCH	12	29	22	63
	MINI/SERVER	32	19	8	59
	NAS	2	7		9
	ROUTER	3	7	25	35
Lotto 1 Totale		49	63	55	167
Lotto 2	LETTORI BADGE	2	13	28	43
	PC PORTATILE	49	56	71	176
	PC/VIDEO	22	25	7	54
	PLOTTER			1	1
	SCANNER	7	4	11	22
	STAMP. MULTIF.	111	84	135	330
	STAMPANTE	97	50	60	207
Lotto 2 Totale		288	232	313	833
Totale complessivo		337	295	368	1000

Per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria il **Fornitore** dovrà far pervenire entro 24 ore dalla segnalazione del malfunzionamento al **Responsabile del Contratto**, per l'accettazione, un preventivo per l'intervento di ripristino dell'apparecchiatura, con le modalità che verranno concordate con il **Committente** all'avvio della fornitura. Il preventivo dovrà contenere la descrizione delle motivazioni tecniche su cui si basa la soluzione proposta, l'identificativo SIGMA del malfunzionamento, l'ufficio, la data, le cause dell'inconveniente, il tipo di intervento, le parti di ricambio necessarie e i tempi previsti.

Il preventivo predisposto dal **Fornitore** verrà valutato dal **Responsabile del Contratto** ai fini dell'eventuale esecuzione dell'intervento proposto. Le attività che eventualmente verranno autorizzate andranno a valere sul tetto massimo di spesa fissato dal Committente medesimo in Euro 60.000,00 oltre IVA suddivisi come segue:

- Euro 12.000,00 oltre IVA per il lotto 1;
- Euro 48.000,00 oltre IVA per il lotto 2.

4.2.4 Modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Il **Fornitore** quando interverrà per entrambe le casistiche di manutenzione (ordinaria e straordinaria), dovrà, per entrambi i lotti, rimuovere i malfunzionamenti hardware e ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura svolgendo le attività necessarie attraverso l'intervento di proprio personale presso

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



i locali dell'**Amministrazione** in cui è installata l'apparecchiatura interessata.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, che avviene di norma attraverso il sistema SIGMA, il **Fornitore** dovrà attivarsi intraprendendo le azioni opportune per eliminare l'inconveniente segnalato e ripristinare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura entro i termini previsti dagli indicatori di qualità, che decorrono dall'apertura della segnalazione registrata dal sistema SIGMA. Ricevuta una segnalazione, Il **Fornitore** dovrà prendere contatto con il **Referente** a cui fa capo l'ufficio in cui è dislocata l'apparecchiatura interessata dal malfunzionamento per concordare data e orario dell'intervento.

Le apparecchiature sono suddivise in tre classi:

- **Classe A** (afferenti al lotto 1):
 - Server
 - Disk-Array
 - Librerie
 - Apparati di rete
 - tutti i dispositivi connessi alle suddette apparecchiature (HDD esterni, unità DAT, Console, switch etc...)
- **Classe B** (afferenti al lotto 2): tutte le apparecchiature facenti parte delle postazioni di lavoro, ivi comprese le specifiche periferiche;
- **Classe C** (afferenti al lotto 1): alcune tipologie di Server, Disk-Array ed apparati di rete che verranno specificamente identificati.

Le ore lavorative sono da intendersi:

- **Lotto 1:**
 - Apparecchiature di classe A dalle ore 08.00 alle ore 14.00, dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali;
 - Apparecchiature di classe C dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato;
- **Lotto 2:**
 - Apparecchiature di classe B dalle ore 08.00 alle ore 14.00, dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali;

Il **Fornitore** potrà adottare, per entrambi i lotti, la modalità di risoluzione che ritiene più efficiente per rimuovere i malfunzionamenti rilevati ed assicurare il più rapido ripristino dell'operatività per gli utenti, scegliendo tra le possibilità indicate nel precedente paragrafo 4.2.1 nella tabella "Modalità di sostituzione delle apparecchiature" del punto 3);

Per quanto riguarda le sostituzioni, sia temporanee sia definitive, si deve considerare che:

1. le apparecchiature da utilizzare in sostituzione devono essere state preventivamente validate dal **Committente**: nel caso di PC, il **Fornitore** dovrà consegnare un esemplare di **muletto** alle strutture indicate dal **Responsabile del Contratto** con almeno 2 mesi di anticipo rispetto al previsto utilizzo, tempo necessario per permettere a Sogei la

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



predisposizione e la consegna al **Fornitore** del KIT software di cui al punto successivo; tali operazioni devono essere compiute per ogni diverso modello di PC utilizzato come **muletto** nel corso della fornitura;

2. per tutte le sostituzioni e per tutto il periodo di utilizzo dello stesso tipo di apparecchiatura, il **Fornitore** dovrà usare il KIT (uno per ogni tipologia di ufficio messo a disposizione dalla Committente) per configurare il PC, prima di fornirlo in sostituzione, nonché provvedere alla sua personalizzazione;
3. successivamente all'installazione, il **Fornitore** dovrà permettere all'utente di travasare i dati dal vecchio al nuovo PC; qualora questa operazione non possa avvenire perché impossibile avviare il vecchio PC, dovrà smontare l'hard disk e consegnarlo al **Referente** designato per l'ufficio al fine di permettere di prelevare i dati tramite altra postazione di lavoro e di effettuare la smagnetizzazione;
4. contestualmente alla sostituzione il **Fornitore** dovrà comunicare, nelle modalità che saranno indicate dal **Committente**, tutti i dati necessari alla corretta gestione degli asset (costruttore, modello, matricola, date di sostituzione, ufficio coinvolto). La sostituzione dovrà essere anche riportata sul verbale di intervento (firmato e timbrato dall'ufficio) e sul sistema di gestione dei malfunzionamenti SIGMA;
5. dal punto di vista della manutenzione, il PC sostituito dovrà ritenersi integrato a tutti gli effetti all'interno del contratto di manutenzione, subentrando anche come canone al PC sostituito;
6. nel caso in cui la sostituzione riguardi componenti su cui sono memorizzate informazioni, quali hard disk, il **Fornitore** dovrà lasciare il componente guasto presso l'Ufficio e potrà ritirarlo solo successivamente alla esecuzione da parte di Sogei della procedura di smagnetizzazione. Sostituito l'hard disk guasto con uno nuovo, il Fornitore dovrà ripristinare l'ambiente software, utilizzando il relativo Kit. Il ripristino dei dati non è da considerarsi a carico del **Fornitore**.

La sostituzione di componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc.) dovrà avvenire con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli rimossi.

Il **Fornitore** dovrà lasciare il sistema interamente funzionante anche nelle configurazioni complesse (cluster, duali, ecc.); in caso di sostituzione di schede madri su PC e server se ne richiede l'adeguamento delle informazioni contenute nel BIOS in modo che riporti il serial-number dell'apparecchiatura.

La **Committente** si riserva di effettuare controlli volti a verificare la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, il **Fornitore** è tenuto a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente software sostituito.

A conclusione di qualunque tipologia di intervento, il tecnico del **Fornitore** dovrà effettuare la verifica

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con il **Referente** o suo incaricato, e predisporre e validare il relativo "rapporto di intervento"; qualsiasi guasto verrà considerato ripristinato solo dopo conferma da parte del **Referente**.

Tali rapporti di intervento dovranno pervenire alla struttura di assistenza tecnica, descritta al capitolo 5, che dovrà riportarne i relativi dati opportunamente aggregati nel report periodico che la stessa è tenuta a fare a Sogei.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico del **Fornitore** dovrà richiedere al **Referente** presso l'ufficio di eseguire la transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema SIGMA i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il tecnico del **Fornitore** dovrà comunicare appena possibile alla *struttura di coordinamento centrale* i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- a) immettere i dati nel sistema SIGMA;
- b) informare per iscritto il **Responsabile del contratto** dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata rimozione del malfunzionamento entro i termini ammessi dagli indicatori di qualità di cui al paragrafo 7.2 e fatto salvo quanto previsto a tale riguardo nel contratto, il **Fornitore** dovrà introdurre nel sistema SIGMA le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

A fronte del mancato rispetto dei previsti tempi di ripristino per cause non imputabili al **Fornitore**, quest'ultimo dovrà descrivere le motivazioni nel rapporto di intervento che dovrà essere firmato e timbrato dall'Ufficio.

Tali rapporti dovranno pervenire alla casella di posta sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it entro i successivi 30 gg dalla data di chiusura del guasto, per essere visionati ed eventualmente presi in considerazione ai fini della contabilizzazione delle penali. I rapporti giunti in ritardo non saranno presi in considerazione.

Si precisa che il **Fornitore** è tenuto a prendere in carico e a portare a termine le attività legate agli interventi non conclusi dal fornitore uscente.

Le attività previste nella fornitura dovranno essere effettuate nei tempi concordati con il **Committente**.

Il mancato rispetto dei termini stabiliti dagli Indicatori di qualità di cui al paragrafo 7.2 comporterà l'applicazione delle penali, come definite nelle Condizioni Speciali dello schema di Contratto, salvo che nel periodo transitorio durante il quale l'applicazione di tali penali avverrà in maniera attenuata, come descritto nel capitolo 7.



4.3 Spostamento di apparecchiature

Su specifica richiesta del **Responsabile del Contratto**, il **Fornitore** dovrà garantire la disponibilità allo svolgimento di tutte le attività necessarie ad effettuare traslochi di apparecchiature hardware. Le attività di trasloco che potranno essere richieste si suddividono in tre classi, in funzione della complessità delle operazioni da svolgere:

- A. movimentazione di postazioni di lavoro;
- B. movimentazione di rack e server;
- C. operazioni più complesse che richiedono un sopralluogo presso gli uffici interessati al fine di individuare le criticità e valutare l'impegno di risorse necessario.

Per le tre tipologie di traslochi, il **Fornitore** presenterà preventivi ad hoc su richiesta del **Committente** a valere sul tetto massimo di spesa fissato dal Committente medesimo in Euro 150.000,00 oltre IVA, suddivisi come segue:

- Euro 75.000,00 oltre IVA per il lotto 1;
- Euro 75.000,00 oltre IVA per il lotto 2.

Le attività da svolgere comprendono:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- rimozione e smaltimento degli imballaggi;
- test di corretto funzionamento;
- riorganizzazione/riconfigurazione delle apparecchiature e dei cavi di connessione all'interno dei rack dell'Ufficio.

4.4 Servizi supplementari

Su specifica richiesta del **Responsabile del Contratto**, il **Fornitore** dovrà garantire la disponibilità allo svolgimento di attività quali quelle riportate di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- relocation di apparecchiature, nell'ambito di uno stesso edificio;
- disinstallazione e/o installazione di apparecchiature e dispositivi aggiuntivi;
- pulizia ventole di rack o di server, e altre attività che usualmente rientrano nella cosiddetta manutenzione preventiva.

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



La Sogei si riserva di poter chiedere al **Fornitore** di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio.

Per i servizi supplementari, il **Fornitore** presenterà preventivi ad hoc a valere sul tetto massimo di spesa fissato dal Committente in Euro 125.000,00 oltre IVA suddivisi come segue:

- Euro 100.000,00 oltre IVA per il lotto 1;
- Euro 25.000,00 oltre IVA per il lotto 2.

Per ciascun preventivo, il fornitore dovrà indicare la durata stimata dell'intervento e la tariffa applicata, espressa in €/ora, comprensiva di qualsiasi spesa accessoria.

In ogni modo il costo orario non potrà superare la tariffa di **20€/ora**.

I tempi e le modalità per lo svolgimento di tali attività saranno concordati di volta in volta con il **Responsabile del contratto** del **Committente**.

4.5 Supporto sistemistico

Su specifica richiesta del **Responsabile del Contratto**, il **Fornitore** dovrà garantire lo svolgimento di servizi di supporto sistemistico, quali aggiornamenti e riconfigurazioni software per le apparecchiature oggetto dell'appalto che non siano riconducibili agli interventi di manutenzione hardware.

La Sogei si riserva di poter chiedere al **Fornitore** di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio.

Per la remunerazione dei servizi di supporto sistemistico sono state previste delle tariffe giornaliere, soggette a ribasso, per ciascuna delle figure professionali coinvolte.

Al fornitore aggiudicatario verranno richiesti dei preventivi per lo svolgimento delle singole attività, dove dovranno essere indicate le figure professionali interessate ed il numero di giornate necessarie.

Tali preventivi dovranno essere approvati dalla Committente, che successivamente verificherà la corretta esecuzione delle attività medesime.

I tempi e le modalità per lo svolgimento di tali attività saranno concordati di volta in volta con il **Responsabile del contratto** del **Committente**.

4.6 Applicazioni a supporto dell'operatività

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura) è garantita attraverso il Sistema Informativo di Gestione dei Malfunzionamenti (SIGMA). Le applicazioni attualmente in uso sono TTA e Remedy.

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti al Fornitore. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca,

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori avverrà mediante web services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei. Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai web services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi. Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all'atto della stipula del contratto.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

Nel periodo di implementazione dell'interconnessione da parte del fornitore al sistema SIGMA ed in casi eccezionali successivamente all'integrazione (quali indisponibilità dei sistemi SIGMA), l'apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere inviate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal **Fornitore** all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

Sogei si riserva di sostituire, nel corso del periodo di vigenza contrattuale, i propri applicativi del sistema SIGMA, informando preventivamente il fornitore, senza che questo debba comportare oneri aggiuntivi per Sogei.

4.6.1 Banca Dati Assistenza Tecnica

Tutta la documentazione disponibile per la gestione delle apparecchiature centrali e periferiche del Sistema informativo della Fiscalità è raccolta nella "Banca Dati Assistenza Tecnica".

Tale banca dati contiene le informazioni necessarie alla corretta configurazione ed installazione delle apparecchiature ed è fruibile oltre che dal personale Sogei anche dai tecnici delle ditte di manutenzione.

L'accesso alla banca dati è consentito all'interno della rete del **MEF**. Per accedere è necessario aprire un collegamento web fornendo le proprie credenziali.

Il personale delle ditte di manutenzione può accedervi solamente in consultazione dalle sedi delle strutture organizzative dell'**Amministrazione**.



5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 Premessa

Si richiede che il **Fornitore**, in tutte le attività, rispetti gli standard e le policy adottate dal **Committente** e dall'**Amministrazione** e li diffonda al proprio interno, li applichi proattivamente e ne recepisca tempestivamente eventuali variazioni.

La Sogei si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte nel presente capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al **Fornitore**.

Inoltre, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del **Fornitore**, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni.

Il **Committente** si riserva di chiedere al **Fornitore** di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività previste nel contratto.

Il **Committente** si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc e di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza nel governo della fornitura.

5.2 Referenti

Il **Committente** nominerà il **Responsabile del Contratto** che svolgerà le attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura.

Il **Responsabile del Contratto**, che rappresenta il **Committente** nei rapporti con il **Fornitore**, all'avvio della fornitura indicherà i nominativi dei **Referenti** della Sogei che fungeranno da interlocutori con i tecnici del **Fornitore**, ciascuno per uno o più uffici dell'**Amministrazione**. Il **Responsabile del Contratto** avrà cura di informare il **Fornitore** sulle eventuali variazioni che interverranno nel corso della durata del contratto per quanto riguarda l'interlocuzione con gli Uffici dell'**Amministrazione**.

E' richiesto che il **Fornitore** indichi un **Responsabile Unico dei servizi**.

Il **Responsabile Unico dei servizi** dovrà ricoprire il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del **Fornitore** per quanto riguarda la fornitura ed operare quale interfaccia unica amministrativa verso il **Responsabile del Contratto**.

Il **Responsabile Unico dei servizi**, che deve essere alle dirette dipendenze della società aggiudicataria o, nel caso di RTI, della mandataria, dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati e disporre di ampia autonomia e capacità al fine di incidere significativamente su:

- a) gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- b) decisioni in merito all'acquisizione ed al reintegro delle parti di ricambio nei magazzini;



- c) attivazione degli specialisti di secondo livello al fine di far intervenire immediatamente le strutture preposte a fronte di escalation dei problemi;
- d) interlocuzione con i **Referenti** della Sogei al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- e) pianificazione e gestione delle riunioni periodiche;
- f) espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- g) definizione di iniziative atte a migliorare il servizio.

Inoltre si richiede la disponibilità di un **Responsabile tecnico** che avrà il compito di supportare il **Responsabile Unico dei servizi** per quanto riguarda gli aspetti tecnici e partecipare agli incontri di cui al paragrafo 5.7.

La figura del **Responsabile tecnico** potrà coincidere con quella del **Responsabile Unico dei servizi**, dovendo in tal caso garantire tutte le prestazioni previste per entrambi i ruoli.

5.3 Luoghi di lavoro

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

Gli interventi volti alla rimozione dei malfunzionamenti potranno essere eseguiti presso le sedi dell'**Amministrazione**.

Nei casi in cui venga effettuata la sostituzione temporanea di un'apparecchiatura, la riparazione avverrà al di fuori delle sedi dell'**Amministrazione**.

5.4 Modalità di remunerazione

I servizi di manutenzione ordinaria saranno remunerati attraverso la corresponsione di un canone mensile commisurato al numero effettivo di apparecchiature oggetto dei servizi stessi. I canoni di manutenzione saranno calcolati mensilmente sulla base dell'effettiva consistenza delle apparecchiature. Le apparecchiature per le quali si prevedono uguali importi per i canoni di manutenzione sono raggruppate in "famiglie". Il canone mensile delle nuove apparecchiature eventualmente aggiunte e riconducibili alle famiglie definite sarà determinato sulla base di quelle analoghe già presenti e ricadenti all'interno di una stessa "famiglia".

Ad inizio fornitura, il **Committente** comunicherà il numero effettivo delle apparecchiature oggetto dei servizi.

Le variazioni in corso d'opera, sia in aumento sia in diminuzione, saranno comunicate dal **Committente** con preavviso scritto di almeno 10 giorni.

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

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



Per quanto riguarda i servizi a richiesta, la remunerazione avverrà per le attività consuntivate in relazione agli interventi autorizzati dal **Responsabile del Contratto** sulla base dei preventivi presentati dal **Fornitore** su richiesta del **Committente**.

5.5 Requisiti organizzativi

Si richiede che il **Fornitore** costituisca le seguenti strutture:

- Struttura di coordinamento e pianificazione centrale;
- Strutture di assistenza tecnica;
- Magazzini di parti di ricambio;

descritte nei paragrafi seguenti.

5.5.1 *Struttura di coordinamento e pianificazione centrale*

Il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione, a decorrere dalla data di stipulazione e per tutta la durata del contratto, una Struttura di coordinamento e pianificazione centrale.

La struttura dovrà essere dotata di personale dedicato e idoneo allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) coordinamento dei tecnici operanti presso le strutture di assistenza tecnica dislocate sul territorio, descritte nel successivo paragrafo, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi e della successiva corretta risoluzione dei guasti;
- b) gestione dell'escalation dei problemi non immediatamente risolvibili alle strutture di secondo livello, sia sistemistiche che tecniche, con le modalità che verranno comunicate dal **Committente** all'avvio delle attività, e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento;
- c) monitoraggio dei livelli di servizio erogati;
- d) produzione di specifici "Report statistici" aventi lo scopo di evidenziare sia i livelli di servizio erogati che le situazioni di degrado. La definizione dei contenuti e della periodicità dei report verrà concordata tra **Committente** e **Fornitore** all'avvio delle attività ed adeguata in base alle esigenze durante tutta l'esecuzione contrattuale.

La struttura dovrà essere presidiata da personale tecnico dimensionato dal Fornitore durante le fasce orarie che vanno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 17:00, escluse le sole festività nazionali.

Tutte le attrezzature necessarie al funzionamento della struttura di assistenza, ivi comprese quelle necessarie ad assicurarne la connettività, saranno a cura e a carico del **Fornitore**.



5.5.2 Strutture di assistenza tecnica

Si richiede la costituzione di almeno una struttura di assistenza tecnica per ognuna delle 18 regioni italiane in cui sono presenti almeno 20 siti dell'**Amministrazione** (vedi Appendice 1). Il **Fornitore** dovrà costituire tali strutture e le relative sedi entro 30 giorni solari successivi alla comunicazione di aggiudicazione definitiva del contratto e renderle disponibili entro 20 giorni dalla stipula contrattuale.

Le strutture di assistenza tecnica dovranno essere dotate del personale in grado di svolgere le attività di seguito illustrate:

- a) esecuzione tempestiva degli interventi e della successiva corretta risoluzione dei guasti;
- b) gestione dell'escalation dei problemi su guasti bloccanti, tramite l'attivazione delle strutture di secondo livello sia sistemistiche che tecniche, con le modalità che verranno comunicate dal **Committente** all'avvio delle attività, e monitoraggio del processo fino alla conclusione dell'evento.

5.5.3 Magazzini di parti di ricambio

Si richiede la costituzione, entro 30 giorni solari successivi alla comunicazione di aggiudicazione definitiva efficace del contratto, di almeno cinque magazzini di parti di ricambio, ubicati rispettivamente nelle aree geografiche del Nord, Centro, Sud Italia ed in Sicilia e Sardegna.

Nei magazzini dovranno essere sempre disponibili le parti di ricambio sufficienti per il ripristino dei malfunzionamenti di tutte le apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione nei tempi contrattualmente previsti.

La Sogei si riserva di richiedere la produzione e consegna di specifici report oppure di verificare in loco il tipo e la quantità di parti di ricambio presenti in ogni magazzino.

Per quanto riguarda i magazzini, la cui efficace gestione si riflette direttamente sull'efficienza dei servizi, non sono stati previsti specifici indicatori di qualità e penali. Resta però inteso che tutti i disservizi riconducibili ad una non efficace gestione dei magazzini, rilevabile anche attraverso i report o le verifiche in loco prima citati, che causeranno ritardi nell'adempimento delle attività previste dal contratto daranno luogo a rilievi da parte del **Committente** che applicherà le penali previste dagli indicatori di qualità.

Tutte le parti di ricambio necessarie al ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature sono a carico del **Fornitore**.

5.6 Requisiti professionali

5.6.1 Responsabile Unico dei servizi e Responsabile Tecnico

Il **Responsabile Unico dei servizi** ed il **Responsabile Tecnico** dovranno possedere le seguenti Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



caratteristiche:

- esperienza di almeno sei anni nella gestione di forniture complesse in ambito Information and Communication Technologies (ICT);
- specifiche conoscenze dei principali sistemi ed ambienti operativi relativi alle ICT;
- capacità comprovata nella gestione del personale e nella gestione economica;
- competenze di project management;
- capacità di problem solving e di analisi.

La figura del **Responsabile tecnico** potrà coincidere con quella del **Responsabile Unico dei servizi**, dovendo in tal caso garantire tutte le prestazioni previste per entrambi i ruoli.

5.6.2 Personale tecnico specialistico

Il personale tecnico specialistico preposto all'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e negli altri servizi a richiesta, ad eccezione del servizio di supporto sistemistico, dovrà possedere le seguenti caratteristiche, oggettivamente documentabili:

- esperienza di almeno due anni nelle attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio;
- aver frequentato di corsi di addestramento specifici, per un totale di almeno 40 giornate, relativi alle apparecchiature oggetto dei servizi di manutenzione.

Il personale tecnico specialistico preposto al servizio di supporto sistemistico dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime, che fanno riferimento alla qualifica professionale di Sistemista Senior, dove le conoscenze vanno declinate in funzione dello specifico ambito professionali richiesto:

- Sistemista senior server
- Sistemista senior storage
- Sistemista senior rete
- Sistemista senior PdL

Qualifica professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 6 anni. In mancanza della laurea in discipline tecnico/scientifiche, almeno 10 anni.
Competenze/attitudini	Opera efficacemente ed in piena autonomia in ambienti complessi. Pianifica e valuta i cambiamenti, esegue e documenta le attività tecniche, compresi i relativi test, operando in maniera proattiva per ridurre gli impatti dei cambiamenti sulla fruizione dei servizi da parte degli utenti di riferimento e per garantire che le modifiche soddisfino i requisiti predefiniti.

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



Qualifica professionale	Sistemista senior
	<p>Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali e tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti sia di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi, delle relative componenti e informazioni.</p> <p>Verifica e ottimizza le performance di sistema e delle relative componenti.</p> <p>Interpreta sistematicamente incidenti/problemi, individuando le soluzioni e i possibili effetti collaterali in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, community, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso, tracciando gli eventi occorsi e le attività effettuate dall'inizio fino alla conclusione.</p>
Esperienze consolidate	<p>Assistenza agli utenti di riferimento nell'utilizzo delle funzionalità offerte dai servizi/piattaforme/infrastrutture nell'ambito del contesto per cui opera.</p> <p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e gestione di ambienti di laboratorio, di piattaforme per il test e la certificazione di applicazioni di mercato e custom e la verifica di procedure automatizzate.</p> <p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni.</p> <p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi.</p> <p>Redazione e controllo di studi di fattibilità, documentazione tecnico-architettonica, di procedure e/o specifiche tecniche, di manuali operativi, template e/o manualistica utente e rapporti statistici sui servizi</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</p>
Conoscenze	<p>Ottima conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale.</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di installazione, configurazione e assistenza su PdL – e relative periferiche – e dispositivi mobili.</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture volte a erogare servizi agli utenti di riferimento, comprensive di tutte le componenti necessarie (sistemi elaborativi, networking, security, basi dati, ecc.).</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione, installazione/configurazione e gestione in ambito networking.</p> <p>Conoscenza approfondita in termini di installazione, configurazione, gestione e problem determination/solving del software di base.</p> <p>Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione e problem determination/solving e, ove applicabile, utilizzo) di:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prodotti Middleware – prodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..) – prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del carico – prodotti per il monitoraggio e controllo – prodotti di supporto alla qualità del sw – prodotti di performance test

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici central' e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



Qualifica professionale	Sistemista senior
	Buona conoscenza di best practices ITIL Ottima conoscenza di metodologie di project management/risk management e di strumenti sw a supporto Ottima conoscenza di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL

Per il personale tecnico specialistico preposto al servizio di supporto sistemistico, il Fornitore dovrà presentare alla Committente il Curriculum Vitae della/e risorsa/e individuata/e. Sogei si riserva la facoltà di esaminare la/le risorsa/e utilizzata/e dal Fornitore attraverso un colloquio, per verificarne sia i livelli di conoscenza sia la generale idoneità allo svolgimento delle attività richieste ed eventualmente chiederne la sostituzione.

Il Fornitore si impegna a sostituire la/le risorsa/se entro 10 (dieci) giorni solari dalla richiesta di sostituzione avanzata da Sogei, con altra/e risorsa/e avente/i medesimi requisiti minimi.

Parimenti, il Fornitore si obbliga a comunicare a Sogei eventuali variazioni della/e risorsa/e utilizzata/e (ed eventualmente esaminata/e da Sogei), entro 5 (cinque) giorni lavorativi precedenti la sostituzione, trasmettendone il Curriculum Vitae, che deve comunque rispettare i requisiti minimi sopra riportati.

Nel caso in cui dovesse persistere l'inadempienza dell'Impresa nel fornire la figura richiesta, la Sogei avrà la facoltà di risolvere il contratto secondo le disposizioni previste nel medesimo.

5.7 Riunioni periodiche

Al fine di monitorare puntualmente l'andamento dei servizi erogati, saranno effettuate specifiche riunioni, orientativamente con cadenza quindicinale.

A tali riunioni prenderanno parte, per conto del **Committente**, personale della Sogei designato dal **Responsabile del Contratto** e, per conto del **Fornitore**, il **Responsabile tecnico** ed eventuali rappresentanti delle strutture di assistenza. Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

A fronte di specifiche esigenze, il **Responsabile del contratto** potrà convocare riunioni comunicandolo al **Responsabile Unico dei servizi** con preavviso di almeno 24 ore.

Le riunioni avranno lo scopo di:

- analizzare i singoli malfunzionamenti che presentano particolari aspetti critici, per concordare le modalità di intervento;
- verificare l'andamento del servizio, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- analizzare le tipologie dei malfunzionamenti, i livelli di difettosità delle apparecchiature e le scorte delle parti di ricambio necessarie.

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla



risoluzione dei problemi ricorrenti e al miglioramento dei livelli di servizio.

Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali saranno rilasciati in copia al **Fornitore**.

5.8 Reportistica

All'avvio della fornitura il **Responsabile del Contratto** preciserà al **Responsabile unico dei servizi** i contenuti, la periodicità e le modalità con cui il **Fornitore** dovrà produrre e consegnare la reportistica.

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

A fronte di incompletezze o imprecisioni, Sogei potrà richiedere al **Fornitore** la rielaborazione dei report, che dovranno essere riconsegnati entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi, fatto salvo diverso termine fissato da Sogei stessa.

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

5.9 Affiancamento di fine fornitura

Sogei potrà richiedere al **Fornitore** di provvedere, negli ultimi due mesi di efficacia del contratto o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, al trasferimento del know-how sulle attività condotte dal proprio personale o da terzi da essa designati, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate.



6 DIREZIONE DEI LAVORI

6.1 Governance del contratto

Il **Responsabile del contratto**, avvalendosi anche del supporto di referenti tecnici e di altre figure professionali impegnate nel monitoraggio delle attività contrattuali, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione delle attività dovrà essere indirizzata all'attenzione del **Responsabile del contratto** da parte del **Responsabile Unico dei servizi** secondo le modalità concordate.

La consegna dei supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) contenenti la reportistica concordata deve essere accompagnata da una comunicazione scritta al **Responsabile del contratto** (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato). Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici, a cui il **Fornitore** dovrà adeguarsi con tempestività.

6.2 Monitoraggio delle attività contrattuali

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività il **Fornitore** si impegna a consegnare a Sogei tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio relativi alle informazioni eventualmente non comprese tra quelle rese disponibili attraverso il sistema SIGMA, in formati aperti e su supporto elettronico.

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

6.3 Rilievi

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

Essi consistono in comunicazioni formali al **Fornitore** che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar luogo a penali, secondo quanto previsto nel contratto. Si precisa che saranno, inoltre, conteggiati i rilievi legati ad aspetti di carattere operativo non misurati con gli Indicatori di qualità di cui al capitolo 7 nonché eventuali interventi la cui qualità attesa non sia esprimibile con valori di soglia.

I rilievi possono essere formalizzati dal **Responsabile del contratto** attraverso lettera e saranno conteggiati a partire dalla data di stipula. Qualora il **Fornitore** ritenga di procedere alla richiesta di annullamento di un rilievo dovrà sottoporre a Sogei un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.



7 QUALITÀ DELLA FORNITURA

Il **Fornitore**, entro 15 giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto, dovrà predisporre e fornire il Piano di Qualità al **Committente**, che dovrà esplicitamente approvarlo dopo aver eventualmente proposto degli emendamenti che dovranno essere recepiti dal **Fornitore**.

Il **Fornitore** dovrà accettare le eventuali verifiche effettuate dall'organismo di ispezione designato dal **Committente** e svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il **Fornitore**, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà assicurare la conformità a quanto previsto dal Piano della Qualità approvato.

7.1 Piano di qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal **Fornitore** entro 15 giorni dalla stipula e dovrà:

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

7.2 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nei paragrafi seguenti. Il **Fornitore** è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la documentazione concordata nonché attraverso gli Strumenti a supporto dell'operatività, di cui al paragrafo 4.6.

Per ciascun indicatore sono specificati i requisiti di misura delle relative grandezze da rilevare, le modalità di calcolo e gli algoritmi da applicare.



7.2.1 Indicatori di qualità del servizio di manutenzione

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

Le apparecchiature sono suddivise e aggregate in tre classi, in funzione della loro criticità sulla continuità del servizio degli uffici:

Classe A	Server, Disk-Array, Librerie, Apparati di rete, tutti i dispositivi connessi alle suddette apparecchiature (dischi esterni, unità DAT, consolle, ecc);
Classe B	apparecchiature bloccanti l'operatività di una singola postazione di lavoro, che non rientrano nella tipologia ricondotta nella Classe A, e tutti i dispositivi connessi alle suddette apparecchiature (drive esterni, video, tastiere, penne ottiche, mouse ecc).
Classe C	alcune tipologie di Server, Disk-Array ed apparati di rete che verranno specificamente identificati.

Il **Fornitore** dovrà documentare le eventuali circostanze oggettive che abbiano impedito il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema SIGMA o attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio; detti rapporti dovranno essere inviati al presidio centrale che provvederà alla consegna alla Sogei.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio saranno prese in considerazione gli orari e le date presenti sul sistema SIGMA.



7.2.1.1 IQ01 - Manutenzione apparecchiature di classe A

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe A concluse con esito positivo nei tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività (SIGMA)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) di segnalazione (TS) Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione (TR) Numero di segnalazioni concluse nel periodo di riferimento (N)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe A concluse nel periodo di riferimento		
Formule	<p>N_6 = Numero di malfunzionamenti tali che $TR-TS \leq 6$ h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 0.</p> <p>N_5 = Numero di malfunzionamenti tali che $TR-TS \leq 5$ h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 5 punti.</p> <p>N_4 = Numero di malfunzionamenti tali che $TR-TS \leq 4$ h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 7 punti.</p> <p>$IQ01 = (N_6/N) * 100$</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 		
Valore di soglia	IQ01=100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio di cui al paragrafo 7.4.		
Eccezioni	<p>indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;</p> <p>indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata presso l'Ufficio, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;</p> <p>manca di alimentazione elettrica nei locali dell'ufficio al momento dell'intervento;</p> <p>ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.</p>		

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



7.2.1.2 IQ02 - Manutenzione apparecchiature di classe B

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe B concluse con esito positivo nei tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività (SIGMA)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) di segnalazione (TS) Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione (TR) Numero di segnalazioni concluse nel periodo di riferimento (N)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe B concluse nel periodo di riferimento		
Formule	<p>N12 = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS ≤ 12 h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 0.</p> <p>N12 = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS ≤ 10 h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 5 punti.</p> <p>N12 = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS ≤ 8 h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 10 punti.</p> <p>N12 = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS ≤ 6 h, in caso di attribuzione di un punteggio tecnico migliorativo pari a 15 punti.</p> <p>IQ02= (N12/N) *100</p>		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5 		
Valore di soglia	IQ02=100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	<p>indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione;</p> <p>indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata presso l'Ufficio, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;</p> <p>manca di alimentazione elettrica nei locali dell'ufficio al momento dell'intervento;</p> <p>ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.</p>		

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



7.2.1.3 IQ03 - Manutenzione apparecchiature di classe C

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe C concluse con esito positivo nei tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività (SIGMA)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) di segnalazione (TS) Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione (TR) Numero di segnalazioni concluse nel periodo di riferimento (N)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe A concluse nel periodo di riferimento		
Formule	N ₄ = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS ≤ 4 h N ₄ = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS < 3 h, in caso di attribuzione del punteggio tecnico migliorativo IQ01= (N₄/N) *100		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ01=100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione; indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata presso l'Ufficio, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento; mancanza di alimentazione elettrica nei locali dell'ufficio al momento dell'intervento; ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.		

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



7.2.2 Indicatori di qualità generali

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

7.2.2.1 IQ04 - Rilievi sulla fornitura

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi</i>).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento.		
Formula	IQ04 = <i>Nrilievi</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 <= 3		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



7.2.2.2 IQ05 Rispetto delle scadenze

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable, consegna/riconsegna delle componenti/apparati per la certificazione da parte del Committente, riconsegna apparati riparati in caso di sostituzione temporanea, ecc.) stabilita dal contratto.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, e-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable, di componenti/apparati per la certificazione da parte del Committente, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable, di componenti/apparati per la certificazione da parte del Committente, ecc. (data_eff) Numero totale di scadenze relative al periodo di riferimento (Nscadenze)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
Formula	$IQ05 = \sum_{j=1}^{Nscadenze} ritardo_j$ dove:		
	$ritardo_{j=}$	0	(se data:_eff _i ≤ data:_prev _i)
		data:_eff _j - data:_prev _j	(se data:_eff _j > data:_prev _j)
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 ≤ 2 giorni		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



7.2.2.3 IQ06 – Turnover del personale

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
<i>Unità di misura</i>	Numero di persone	<i>Fonte dati</i>	E-mail, lettere, verbali, nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
<i>Periodo di riferimento</i>	Periodo di durata Contrattuale	<i>Frequenza di misurazione</i>	Semestrale
<i>Dati da rilevare</i>	Numero di risorse del personale tecnico di cui al par. 5.6.2 sostituite su iniziativa del Fornitore (NRis_sostituite)		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerate tutte le sostituzioni effettuate nel periodo di riferimento		
<i>Formule</i>	IQ06 = NRis_sostituite		
<i>Valore di soglia</i>	IQ06 ≤ 2		
<i>Azioni contrattuali</i>	Applicazione della penale come specificato nel contratto		
<i>Eccezioni</i>	<p>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Committente non contribuiscono al superamento del valore di soglia.</p> <p>Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☐ ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il Committente; ☐ dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati. 		



7.2.2.4 IQ07 – Preventivi richiesti dalla Committente

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'invio del preventivo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività (SIGMA)
Periodo di riferimento	Periodo di durata Contrattuale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Giorni lavorativi impiegati per l'invio del preventivo		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i preventivi richiesti dalla Committente		
Formule	IQ07 = N giorni lavorativi impiegati per la trasmissione del preventivo alla committente		
Valore di soglia	IQ07 ≤ 2		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale come specificato nel contratto		
Eccezioni	NA		

7.3 Revisione degli Indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del **Committente**; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipulazione del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli Indicatori di qualità eventualmente risultate non efficaci.

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

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

7.4 Periodo transitorio

Ai fini dell'applicazione delle penali, nei 2 mesi solari successivi alla data di inizio attività i tempi previsti per il completamento degli adempimenti devono intendersi raddoppiati e/o i valori di soglia degli Indicatori di qualità dimezzati.

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

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



8 SCHEMA DI RISPOSTA

Il seguente schema è da utilizzarsi per la stesura della Relazione tecnica così come richiesta nel Capitolato d'Oneri.

- 1. Premessa**
- 2. Presentazione e descrizione Offerente (max 2 pagine)**
- 3. Modalità di erogazione del servizio (cfr. criterio ID7)**
- 4. Strumenti tecnologici a supporto del servizio (cfr. criterio ID8)**
- 5. Strumenti di monitoraggio predittivo a supporto dei failure famiglie PC portatili e video (cfr. criterio ID9, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 6. Strumenti di monitoraggio predittivo a supporto dei failure famiglie Stampanti e multifunzione (cfr. criterio ID10, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 7. Strumenti di monitoraggio predittivo a supporto dei failure famiglie HUB e switch (cfr. criterio ID11, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 8. Strumenti di monitoraggio predittivo a supporto dei failure famiglie Router (cfr. criterio ID12, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 9. Strumenti di monitoraggio predittivo a supporto dei failure famiglie NAS/SAN (cfr. criterio ID13, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 10. Strumenti di monitoraggio predittivo a supporto dei failure famiglie Server/Mini server (cfr. criterio ID14, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 11. Modalità operative per il dispatching delle richieste di intervento (cfr. criterio ID17, se applicabile per il Lotto cui si risponde)**
- 12. Referenze progetti analoghi (cfr. criterio ID3)**

Classificazione Consip Public

Appalto specifico in ambito SDAPA per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - ID 2088

Allegato 2 - Capitolato tecnico - Parte II



13. Tabella dei punteggi tabellari migliorativi maturati per il lotto cui si risponde.