



**CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO**

**ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI  
GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ – ID  
2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E  
LE TELECOMUNICAZIONI**

## INDICE

1)	PREMESSA .....	4
1.1	RELAZIONE DESCRITTIVA (CONTESTO).....	5
1.1	Contesto organizzativo.....	5
1.2	Committente e Stazione appaltante.....	6
1.3	Contesto tecnologico.....	6
2)	OGGETTO, DURATA E DIMENSIONAMENTO.....	10
2.1	Oggetto, durata e affiancamento di inizio fornitura .....	10
2.2	Dimensionamento .....	11
3)	DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	13
3.1	Manutenzione delle apparecchiature .....	13
3.1.1	Criteri generali .....	13
3.1.2	Manutenzione correttiva ordinaria .....	15
3.1.3	Manutenzione correttiva straordinaria.....	17
3.1.4	Servizi supplementari.....	18
3.1.5	Spostamento di apparecchiature .....	19
3.1.6	Supporto sistemistico .....	20
3.1.7	Orari di servizio e modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva ordinaria .....	21
4)	MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E GOVERNANCE .....	24
4.1	Premessa.....	24
4.2	Referenti, Responsabile Unico dei servizi e Responsabile tecnico .....	24
4.3	Luoghi di lavoro.....	25
4.4	Modalità di remunerazione.....	25
4.5	Requisiti organizzativi .....	26
4.5.1	Struttura di coordinamento e pianificazione centrale .....	26
4.5.2	Struttura di assistenza tecnica .....	26
4.5.3	Magazzini di parti di ricambio .....	27
4.6	Requisiti professionali .....	27
4.6.1	Responsabile Unico dei servizi e Responsabile Tecnico .....	27
4.6.2	Personale tecnico specialistico.....	28
4.7	Riunioni periodiche.....	30
4.8	Reportistica.....	31
4.9	Affiancamento di fine fornitura .....	31
4.10	Applicazioni a supporto della operatività.....	31
4.10.1	Banca Dati Assistenza Tecnica.....	32
4.11	Monitoraggio delle attività contrattuali.....	33

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

4.12	Rilievi .....	33
5)	QUALITA' DELLA FORNITURA .....	33
5.1	Piano di Qualità .....	34
5.2	Indicatori di Qualità .....	34
5.2.1	Indicatori di qualità del servizio di manutenzione correttiva ordinaria.....	34
5.2.1.1	IQ01 - Manutenzione correttiva ordinaria di apparecchiature di Classe A.....	35
5.2.1.2	IQ02 - Manutenzione correttiva ordinaria per apparecchiature di Classe B .....	35
5.2.1.3	IQ03 - Manutenzione correttiva ordinaria per apparecchiature di Classe C .....	36
5.2.2	Indicatori di qualità generali .....	36
5.2.2.1	IQ04 - Rilievi sulla fornitura .....	36
5.2.2.2	IQ05 - Rispetto delle scadenze .....	37
5.2.2.3	IQ06 - Turnover del personale.....	38
5.2.2.4	IQ07 - Preventivi richiesti dalla Committente .....	39
5.2.2.5	IQ08 - Comunicazione di stato EOSL delle apparecchiature.....	39

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

## 1) PREMESSA

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

La gara di appalto è suddivisa in due lotti:

- Lotto 1 al quale afferiscono tutte le apparecchiature hardware di classe "Enterprise"
- Lotto 2 al quale afferiscono tutte le apparecchiature hardware di tipo "PDL" strettamente connesse alla postazione di lavoro.

Il presente Capitolato si completa con le seguenti Appendici:

- Appendice 1 Consistenza Lotto 1;
- Appendice 2 Consistenza Lotto 2.

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

<b><i>Amministrazioni</i></b>	L'insieme delle strutture delle Amministrazioni che richiedono i servizi descritti nel presente capitolato tecnico (si veda par. 2.1 "Contesto organizzativo").
<b><i>Apparecchiature</i></b>	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.
<b><i>Canone</i></b>	L'importo, espresso in €/mese, relativo al pagamento dei servizi di manutenzione ordinaria richiesti per ciascuna apparecchiatura.
<b><i>Committente</i></b>	Sogei, Società Generale di Informatica.
<b><i>Dispositivo</i></b>	Un componente fisicamente distinto ed individuabile delle apparecchiature (ad es.: tastiera, mouse, video, unità di alimentazione in continuità, etc.).
<b><i>Apparecchiature End of support/End of Life (EOSL)</i></b>	Apparecchiature per le quali il produttore ha dichiarato la fine del supporto e il fornitore ha comunicato alla Sogei la data a partire dalla quale non sarà più in grado di assicurare il rispetto dei livelli di servizio per indisponibilità dei pezzi di ricambio.
<b><i>Famiglia di appartenenza</i></b>	Insieme di apparecchiature appartenenti ad una tipologia aventi il medesimo canone unitario mensile di manutenzione.
<b><i>Fornitore</i></b>	L'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
<b><i>MEF</i></b>	Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

<b>Muletto</b>	Apparecchiatura utilizzata per sostituzione temporanea.
<b>Responsabile Tecnico</b>	Ruolo di coordinamento ricoperto da una figura professionale tecnica del <b>Fornitore</b> , a supporto del <b>Responsabile Unico dei Servizi</b> . I due ruoli possono essere ricoperti da una stessa persona.
<b>Responsabile Unico dei servizi</b>	Svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore.
<b>Stazione appaltante</b>	Consip S.p.A.

## 1.1 RELAZIONE DESCRITTIVA (CONTESTO)

### 1.1 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.
- Agenzia per la Coesione Territoriale,
- Direzione Affari Generali.

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. Le variazioni avverranno nel rispetto di quanto previsto al successivo paragrafo 2.2 "Dimensionamento".

Negli uffici interessati dai servizi oggetto della gara, che sono 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

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

di presentation di applicazioni basate su banche dati centralizzate. Tutte le apparecchiature hardware di classe "Enterprise" rientrano nel lotto 1 e tutte le apparecchiature hardware in ambito "PDL", strettamente connesse alla postazione di lavoro, rientrano nel lotto 2.

### 1.2 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 egge 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.

### 1.3 Contesto tecnologico

L'insieme delle apparecchiature (di classe Enterprise per il lotto 1 e in ambito PDL per il lotto 2) è costituito da diverse tipologie di hardware.

Le apparecchiature sono tutte quelle non più coperte dai rispettivi servizi di manutenzione in garanzia e hanno in genere più di tre anni.

Nella tabella seguente si riporta, per ciascun lotto, la numerosità delle apparecchiature per tipologia e famiglia di appartenenza e la Classe di SLA.

LOTTO 1 – ENTERPRISE	Lotto, Tipologia, Famiglia, SLA, Quantitativo			
	Tipologia	Famiglia di appartenenza	Classe SLA	Quantità
	ACCESS POINT	ACCESS POINT_Famiglia_1	A	135

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

		ACCESS POINT_Famiglia_2	A	270
		ACCESS POINT_Famiglia_3	A	247
	FIREWALL	FIREWALL_Famiglia_1	A	2
	DISK ARRAY	DISK ARRAY_Famiglia_1	A	20
	DISK LIBRARY	DISK LIBRARY_Famiglia_1	A	2
	HUB/SWITCH	HUB/SWITCH_Famiglia_1	A	3.093
		HUB/SWITCH_Famiglia_2	A	1.363
		HUB/SWITCH_Famiglia_3	A	4
		HUB/SWITCH_Famiglia_4	A	693
		HUB/SWITCH_Famiglia_5	A	936
		HUB/SWITCH_Famiglia_6	A	43
	NAS	NAS_Famiglia_1	A	74
		NAS_Famiglia_2	A	1
	ROUTER	ROUTER_Famiglia_1	A	764
		ROUTER_Famiglia_2	A	228
		ROUTER_Famiglia_3	A	299
	CHASSIS SERVER	CHASSIS SERVER_Famiglia_1	A	51
		CHASSIS SERVER_Famiglia_2	A	1
	MINI/SERVER	MINI/SERVER_Famiglia_1	A	28
		MINI/SERVER_Famiglia_2	A	1
		MINI/SERVER_Famiglia_3	A	718
		MINI/SERVER_Famiglia_4	A	2
		MINI/SERVER_Famiglia_5	C	28
	RACK	RACK_Famiglia_1	A	165
	<b>TOTALE LOTTO 1</b>			<b>9.168</b>
<b>LOTTO 2 - PDL</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Famiglia di appartenenza</b>		<b>Quantità</b>
	ALL-IN-ONE	ALL-IN-ONE_Famiglia_1	B	1
		ALL-IN-ONE_Famiglia_2	B	1
		ALL-IN-ONE_Famiglia_3	B	5
	DISK_USB	DISK_USB_Famiglia_1	B	17
	LETTORI BADGE	LETTORE BADGE_Famiglia_1	B	168
		LETTORE BADGE_EOSL_Famiglia_1	E	232
	MASTERIZZATORE	MASTERIZZATORE_Famiglia_1	B	2
	MONITOR LCD	MONITOR LCD_Famiglia_1	B	73.123

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

		MONITOR LCD_Fam_2	B	405
	MONITOR LED	MONITOR LED_Famiglia_1	B	545
		MONITOR LED_Famiglia_2	B	9
	MONITOR SPECIALI	MONITOR SPECIALI_Famiglia_1	B	903
	PC PORTATILE	PC PORTATILE_Famiglia_1	B	45.905
		PC PORTATILE_Famiglia_2	B	4
		PC PORTATILE_Famiglia_3	B	17
		PC PORTATILE_EOSL_Famiglia_1	E	521
	PC DESKTOP	PC DESKTOP_Famiglia_1	B	1.962
		PC DESKTOP_Famiglia_2	B	29.928
		PC DESKTOP_Famiglia_3	B	241
		PC DESKTOP_EOSL_Famiglia_1	E	7.222
		PC DESKTOP_EOSL_Famiglia_2	E	3.547
	PLOTTER	PLOTTER_Famiglia_1	B	8
		PLOTTER_Famiglia_2	B	5
		PLOTTER_EOSL_Famiglia_1	E	4
	SCANNER	SCANNER_Famiglia_1	B	65
		SCANNER_Famiglia_2	B	3.258
		SCANNER_Famiglia_3	B	237
		SCANNER_Famiglia_4	B	234
		SCANNER_EOSL_Famiglia_2	E	1.262
		SCANNER_EOSL_Famiglia_3	E	15
	STAMP. MULTIF.	STAMP. MULTIF._Famiglia_1	B	2464
		STAMP. MULTIF._Famiglia_2	B	859
		STAMP. MULTIF._Famiglia_3	B	600
		STAMP. MULTIF._EOSL_Famiglia_2	E	239
	STAMPANTI	STAMPANTE_Famiglia_1	B	7.598
		STAMPANTE_Famiglia_2	B	4.433
		STAMPANTE_Famiglia_3	B	39
		STAMPANTE_Famiglia_4	B	5
		STAMPANTE_EOSL_Famiglia_2	E	875
	TABLET	TABLET_Famiglia_1	B	549
		TABLET_Famiglia_2	B	128
	THIN CLIENT	THINK CLIENT_Famiglia_1	B	68

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



	STAMPANTE TESSERE	STAMPANTE TESSERE_Famiglia_1	B	23
	<b>TOTALE LOTTO 2</b>			<b>187.726</b>

**TOTALE  
COMPLESSIVO 195.558**

**Tabella 3 - Numerosità apparecchiature**

Informazioni di maggior dettaglio sulle apparecchiature sono disponibili nelle Appendici al presente Capitolato tecnico.

Per il Lotto 2 sono presenti, nella relativa Appendice, apparecchiature in stato “EOSL”. Trattasi in particolare delle apparecchiature per le quali il fornitore ha formalmente e preventivamente comunicato a Sogei il termine del periodo di assistenza ufficiale e l’indisponibilità di ricambi e/o, qualora si tratti di future apparecchiature EOSL nell’ambito del Lotto 1, aggiornamenti firmware, tali da poter garantire il mantenimento dei livelli di servizio previsti.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

## 2) OGGETTO, DURATA E DIMENSIONAMENTO

### 2.1 Oggetto, durata e affiancamento di inizio fornitura

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'oggetto dell'appalto, 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 dell'appalto sono:

Servizio	Modalità di erogazione	Lotto di applicazione
<b>a) Manutenzione correttiva ordinaria</b>	erogata in maniera continuativa e remunerata a canone	Lotti 1 e 2
<b>b) Manutenzione correttiva straordinaria</b>	erogata a richiesta e remunerata a intervento	Lotto 1
<b>c) Servizi supplementari</b>	erogati a richiesta e remunerata a intervento	Lotti 1 e 2
<b>d) Spostamento di apparecchiature</b>	erogata a richiesta e remunerata a intervento	Lotti 1 e 2
<b>e) Supporto sistemistico</b>	erogata a richiesta e remunerata a intervento	Lotti 1 e 2

Per la descrizione dei servizi si rinvia al successivo paragrafo 4.

L'esecuzione dei servizi 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.

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 5.10.

Si precisa che tutte le attrezzature, l'hardware e i software necessari al corretto e completo svolgimento delle attività previste nell'appalto 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

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

strumentazione utile.

La durata contrattuale prevista è di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di **Data di avvio dei servizi**. In particolare, entro **10 giorni solari** decorrenti dalla data di stipula (o il diverso termine stabilito da Sogei), la Committente e il Fornitore concorderanno:

- le date di avvio e conclusione del periodo di affiancamento. Tale periodo di affiancamento, interamente a cura e spese del Fornitore, avrà una durata minima di 15 giorni lavorativi;
- la Data di avvio dei servizi, che sarà comunque successiva alla conclusione del periodo di affiancamento.

L'attività di affiancamento verrà svolta presso la sede della Sogei, al fine di consentire al **Fornitore**, e quindi ai suoi Responsabili, di:

- partecipare a sessioni informative organizzate insieme ai responsabili Sogei, per prendere atto delle configurazioni hardware e software del parco apparecchiature oggetto dei servizi richiesti;
- effettuare sopralluoghi presso le sedi ove sono installate le apparecchiature interessate ai servizi oggetto della fornitura;
- raccogliere informazioni finalizzate alla predisposizione e all'organizzazione della struttura di assistenza;
- predisporre, prima della **Data di Avvio del Servizio**, l'integrazione tra i sistemi per la gestione dei malfunzionamenti del **Fornitore** con quelli in uso presso la **Committente**, nonché lo sviluppo delle componenti software necessarie ad assicurare l'interoperabilità tra il proprio sistema di gestione degli interventi e sistemi in uso presso la **Committente**.

## 2.2 Dimensionamento

Il dimensionamento dei quantitativi di apparati oggetto dei servizi richiesti potrà variare nel corso della durata contrattuale. Come già anticipato al paragrafo 2.3 "Contesto tecnologico", nelle Appendici vengono riportate tabelle dettagliate relative alla suddivisione delle apparecchiature in lotti, le quantità, tipologia, marca e modello, famiglia di appartenenza, ufficio e dislocazione geografica.

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) durante il periodo di erogazione contrattuale, si riserva la facoltà di variare (come previsto all'art. 3, comma 2, lett. a, delle Condizioni Speciali del Contratto), in aumento o in diminuzione, la consistenza delle apparecchiature (per il caso di variazioni in aumento, solo per apparecchiature per le quali comunque sia terminato il periodo di garanzia del produttore)

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

rispetto a quanto dichiarato nelle Appendici al presente documento, tramite opportune comunicazioni scritte in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature integrate e/o dismesse. La variazione della consistenza, che verrà effettuata con almeno 15 giorni di preavviso, avrà effetto dal primo mese successivo alla data riportata nella comunicazione stessa. Nel caso in cui le apparecchiature vengano espunte dal perimetro, nulla sarà più riconosciuto al fornitore per tali apparecchiature a partire dal mese successivo a quello di aggiornamento effettuato nei termini succitati.

La facoltà di cui alla lettera b), in diminuzione oltre il limite del 20%, potrà avvenire per i seguenti motivi legati alla variazione del contesto tecnologico e/o organizzativo di riferimento, strettamente connessi allo specifico oggetto dell'iniziativa (ossia la manutenzione di un numero elevato di apparecchiature dislocate sul territorio): apparecchiature in end-of-life; dismissione di alcune apparecchiature a seguito di accorpamento degli uffici; esigenze specifiche dei clienti della Committente, connesse alla rispettiva organizzazione, di riportare sui clienti medesimi o su diversi rispettivi prestatori di servizi la responsabilità della manutenzione delle apparecchiature; dismissione per implementazione di progetti speciali (es. progetti di virtualizzazione o di migrazione in cloud o di rinnovamento tecnologico delle apparecchiature); dismissione per adeguamenti a normative sopravvenute o per eventi imprevedibili o per ulteriori casistiche allo stato non note, ma comunque riconducibili alle macrocategorie di eventi di cui sopra.

In relazione a quanto sopra, nel caso di sopravvenuta esigenza di inserimento di una nuova apparecchiatura nel perimetro contrattuale del lotto 1 e del lotto 2, la nuova apparecchiatura sarà inserita alle seguenti condizioni:

- a) il canone mensile che verrà riconosciuto al Fornitore sarà determinato sulla base del canone di manutenzione già previsto e indicato in offerta per la famiglia di apparecchiature identiche o analoghe (in termini ad esempio di caratteristiche tecniche e prestazionali); in caso di presenza di più famiglie di apparecchiature identiche e/o analoghe, verrà considerato il canone inferiore tra quelli rilevati;
- b) ove non sia riscontrabile una famiglia di apparecchiature analoghe o identiche, il canone mensile di manutenzione che verrà riconosciuto al Fornitore sarà congruo tra le parti, fermo restando che il canone annuale non potrà in nessun caso superare il 12% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura. Qualora entro quattro settimane dalla sopravvenuta esigenza non si giungesse ad un accordo tra le parti, il fornitore sarà obbligato alla presa in carico dell'apparecchiatura e verrà corrisposto un canone annuale pari al 12% del prezzo di acquisto dell'apparecchiatura.

Le variazioni avverranno nel rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e in ogni caso fermo il rispetto delle previsioni di cui all'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

### 3) DESCRIZIONE DEI SERVIZI

#### 3.1 Manutenzione delle apparecchiature

##### 3.1.1 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;
  - 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 al successivo 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 EOSL (End of Support/End of life) da parte delle case costruttrici, il Fornitore avrà la facoltà di dichiarare irreparabile l'apparecchiatura e sostituirla definitivamente, previa approvazione del Committente, nel rispetto di quanto previsto nella seguente tabella:

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

**Modalità di sostituzione delle apparecchiature**

<b>LOTTO 1</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Prevista</b>	<b>Nota</b>
Sostituzione Temporanea e Definitiva	SI	Solo per gli apparati di rete (tipologia Hub/Switch e Router). Tali apparati devono essere sostituiti con apparecchiature dello stesso modello, al fine di mantenerne la compatibilità di configurazione.
Sostituzione Temporanea e Definitiva	NO	Per tutte le altre tipologie

<b>LOTTO 2</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Prevista</b>	<b>Nota</b>
Sostituzione temporanea	SI	Solo previa approvazione delle strutture Sogei; per quanto riguarda le apparecchiature di tipo PC Desktop, dovranno predisporre gli opportuni Kit SW.  Per i PC Desktop e PC Portatili i dispositivi forniti non devono essere arruolati su Tenant Microsoft di altre organizzazioni.
Sostituzione Definitiva	SI	<b>Per tutte le apparecchiature tranne le STAMPANTI.</b> SOLO se il modello guasto è in <b>EOSL</b> e viene dichiarato irreparabile dal Fornitore.  Per i PC Desktop e PC Portatili i dispositivi forniti non devono essere arruolati su Tenant Microsoft di altre organizzazioni.
Sostituzione Temporanea	SI	<b>Per le STAMPANTI.</b> I modelli devono essere compatibili con i materiali di consumo delle stampanti da sostituire.
Sostituzione Definitiva	NO	Se l'apparecchiatura NON è in stato <b>EOSL (End Of Support Life)</b>
	SI	Se l'apparecchiatura E' in stato <b>EOSL (End Of Support Life)</b>

4. aggiornamento della documentazione relativa;
5. redazione del relativo “verbale di intervento”;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

6. 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 dalla **Committente** all'avvio dei servizi: tipo di intervento, i dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento, data e ora dell'intervento, ufficio/amministrazione presso cui è dislocata l'apparecchiatura, diagnosi, sostituzioni, azioni correttive, esito, timbro e firma del **Referente** e del tecnico del Fornitore.

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.

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.

### **3.1.2 Manutenzione correttiva ordinaria**

La manutenzione correttiva 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 in modalità continuativa per tutte le apparecchiature previste nel Contratto, nel rispetto dei criteri stabiliti sulla base degli indicatori di qualità previsti e secondo le modalità descritte nel seguito e sarà remunerato a canone.

In particolare, si specifica che:

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- per quanto riguarda tutte le apparecchiature che rientrano nel “Lotto 2”, si richiede la applicazione della formula “**All Risk Maintenance**” in merito alle modalità di ripristino di **qualsiasi** tipologia di malfunzionamento, ivi compresi quelli causati, ad esempio, da:
  - Eventi atmosferici (allagamenti, alluvioni, Fulmini etc.);
  - Cadute o urti accidentali;
  - Sbalzi di tensione.
- per quanto riguarda tutte le apparecchiature comprese nel Lotto 1, il servizio deve includere, senza alcun ulteriore costo per la Committente, strumenti e dispositivi software, password e chiavi e/o codici hw o sw, abilitazioni e tutto quanto sia necessario per l’installazione, la configurazione e il completo ripristino delle funzionalità dell’apparecchiatura a seguito di manutenzione ordinaria, ivi compresa eventuale attività sistemistica funzionale e necessaria al completamento della riparazione.
- sempre, per quanto riguarda le **sole apparecchiature di rete del Lotto 1** (tipologia Hub/Switch e Router), 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 l’aggiornamento, la gestione dei malfunzionamenti software ad esso collegati che si dovessero presentare nello svolgimento dei servizi di manutenzione ordinaria.

La consuntivazione avverrà su base mensile tramite canone applicato a ciascuna famiglia di apparecchiature riportate nelle Appendici facenti parte del parco macchine gestito nel periodo.

A titolo di riferimento si riportano di seguito i dati riferiti al numero di guasti gestiti nel periodo 2021-2025:

LOTTO	TIPO	2021	2022	2023	2024	2025	TOTALE
<b>LOTTO 1 - ENTERPRISE</b>	ACCESS POINT	1	2	1	3	2	9
	DISK ARRAY	-	-	-	13	8	21
	HUB/SWITCH	40	82	114	137	33	406
	NAS	2	6	4	4	-	16
	MINI/SERVER	28	61	75	97	39	300
	RACK	-	-	-	1	-	1
	ROUTER	5	12	7	9	1	34
	UPS	-	3	-	-	-	3
	<b>TOTALE LOTTO 1</b>	<b>76</b>	<b>166</b>	<b>201</b>	<b>264</b>	<b>83</b>	<b>790</b>
<b>LOTTO 2 - PDL</b>	LETTORI BADGE	13	9	12	17	1	52
	MONITOR LCD	-	-	-	-	16	16

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



	MONITOR SPECIALI	4	9	4	3	2	22
	PC PORTATILE	43	128	350	328	197	1.046
	PC DESKTOP	1.010	2.368	2.437	2.794	680	9.289
	PLOTTER	-	1	1	-	-	2
	SCANNER	23	44	32	39	9	147
	STAMP. MULTIF.	87	101	127	135	60	510
	STAMPANTE	161	426	317	302	150	1.356
	TABLET	1	1	-	4	6	12
	<b>TOTALE LOTTO 2</b>	<b>1.342</b>	<b>3.087</b>	<b>3.280</b>	<b>3.622</b>	<b>1.121</b>	<b>12.452</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>1.418</b>	<b>3.253</b>	<b>3.481</b>	<b>3.886</b>	<b>1.204</b>	<b>13.242</b>

**Tabella 4 – Quantità malfunzionamenti gestiti**

### 3.1.3 Manutenzione correttiva straordinaria

La manutenzione correttiva straordinaria, prevista per il Lotto 1, da erogare a richiesta e attivabile solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, consiste in interventi, attivati da una richiesta del Committente, volti al ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili ad eventi straordinari quali:

- uso improprio delle apparecchiature;
- fornitura di materiali di consumo quali, ad esempio, batterie tampone, pacco batterie di UPS, kit di manutenzione delle stampanti, etc.
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, etc.

Si specifica che nel caso di forniture è obbligo del concorrente svolgere anche le attività tecniche per lo smontaggio/installazione delle parti fornite.

Non rientra nell'ambito della manutenzione straordinaria connessa alla fornitura di materiali di consumo l'obbligo di "smaltimento" dei rifiuti.

Si evidenzia che l'incidenza di tali richieste di intervento sono estremamente limitate rispetto al numero complessivo dei guasti (inferiore al'3% nel triennio 2021-2023 rispetto al volume complessivo dei guasti gestiti), con un trend che è in diminuzione, contrariamente a quelli ricompresi nella manutenzione ordinaria, che sono quantitativamente costanti nel tempo, e che l'importo medio sostenuto per tali interventi nel corso del suddetto triennio è di circa €. 800,00.

Si riporta nella tabella seguente il numero di interventi a pagamento del periodo 2021-2025.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

LOTTO	TIPOLOGIA	2021	2022	2023	2024	2025	TOTALE
LOTTO 1 - ENTERPRISE	HUB/SWITCH	2	4	-	7	-	13
	MINI/SERVER	2	-	3	-	-	5
	UPS	-	2	-	-	-	2
	TOTALE	4	6	3	7	-	20
LOTTO 2 - PDL	LETTORI BADGE	1	2	-	-	-	3
	MONITOR SPECIALI	-	-	-	-	1	1
	PC PORTATILE	10	25	61	40	26	162
	PC DESKTOP	16	11	4	1	1	33
	SCANNER	-	5	9	12	-	26
	STAMP. MULTIF.	11	5	25	15	6	62
	STAMPANTE	51	120	21	8	10	210
	TABLET	1	1	-	-	-	2
	TOTALE	90	169	120	76	44	499

**Tabella 5 – Interventi a pagamento 2021-2025**

Il servizio di manutenzione correttiva straordinaria è remunerato a intervento. In particolare, per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria il Fornitore dovrà far pervenire entro 24 ore dalla segnalazione del malfunzionamento alla Committente, per l'accettazione, un preventivo di spesa per l'intervento di ripristino dell'apparecchiatura, con le modalità che verranno concordate con la Committente all'avvio dei servizi. Il preventivo dovrà contenere l'identificativo TTA del malfunzionamento, l'ufficio dove è dislocata l'apparecchiatura, le cause del malfunzionamento, il tipo di intervento proposto e la descrizione delle motivazioni tecniche per cui si propone quella tipologia di intervento, le parti di ricambio necessarie e i relativi tempi. Il preventivo dovrà inoltre indicare: l'importo del costo del personale, il costo di chiamata e il costo della parte di ricambio

Il preventivo predisposto dal **Fornitore** verrà valutato dalla Committente ai fini dell'approvazione che costituirà autorizzazione all'esecuzione dell'intervento proposto. **Gli interventi potranno essere autorizzati entro il tetto massimo di Euro 35.000,00 oltre IVA per il Lotto 1.**

### 3.1.4 Servizi supplementari

I servizi supplementari, da erogare a richiesta e attivabili solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, consistono in attività di varia natura, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- attività riconducibili alla manutenzione preventiva periodica di diversi tipi di apparecchiature, a seconda del lotto di riferimento, 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.

La Sogei si riserva di poter chiedere al **Fornitore** di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio di cui al paragrafo 4.1.7.

I servizi supplementari sono remunerati a intervento. Per ogni intervento richiesto il **Fornitore** presenterà, entro 2 giorni lavorativi, alla Committente, per l'accettazione, un preventivo di spesa con le modalità che verranno concordate con il Committente all'avvio dei servizi. Il preventivo dovrà indicare il tipo di intervento, la durata stimata dell'intervento e la tariffa applicata, espressa in €/ora, comprensiva di qualsiasi spesa accessoria.

Il preventivo predisposto dal Fornitore verrà valutato dalla Committente ai fini dell'eventuale approvazione che costituirà autorizzazione all'esecuzione dell'intervento proposto. **Gli interventi potranno essere autorizzati entro il tetto massimo di Euro 100.000,00 oltre IVA per il lotto 1 e di Euro 100.000,00 oltre IVA per il lotto 2.**

### 3.1.5 Spostamento di apparecchiature

Il servizio di spostamento delle apparecchiature, da erogare a richiesta e attivabile solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, 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 oggetto di spostamento e dei cavi di connessione all'interno dei rack dell'Ufficio.

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 tipologia e della complessità delle operazioni da svolgere:

A. movimentazione delle PDL;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 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.

I tempi e le modalità per lo svolgimento di tali attività saranno concordati di volta in volta con la Committente.

Per ogni intervento richiesto il **Fornitore** presenterà, entro 2 giorni lavorativi, alla Committente, per l'accettazione, un preventivo di spesa con le modalità che verranno concordate con il Committente all'avvio della dei servizi. Il preventivo dovrà indicare il tipo di intervento, la durata stimata dell'intervento e la tariffa applicata, espressa in €/ora, comprensiva di qualsiasi spesa accessoria.

Il preventivo predisposto dal Fornitore verrà valutato dalla Committente ai fini dell'eventuale approvazione che costituirà autorizzazione all'esecuzione dell'intervento proposto. **Gli interventi potranno essere autorizzati entro il tetto massimo di Euro 75.000,00 oltre IVA per il lotto 1 e di Euro 75.000,00 oltre IVA per il lotto 2.**

### 3.1.6 Supporto sistemistico

Il servizio di supporto sistemistico, da erogare a richiesta e attivabile solo a seguito di una esplicita autorizzazione da parte della Committente, consiste nello svolgimento di attività di aggiornamento e riconfigurazione software per apparecchiature quali ad esempio PC, Server e Disk-Array, apparati di rete che non siano riconducibili agli interventi di manutenzione hardware.

I tempi e le modalità per lo svolgimento di tali attività saranno concordati di volta in volta con la Committente.

Tale servizio sarà remunerato sulla base delle giornate effettivamente svolte e nel rispetto dei prezzi unitari indicati dell'offerta economica presentata dal **Fornitore** in fase di gara.

La Sogei si riserva di poter chiedere al **Fornitore** di svolgere le suddette attività anche al di fuori degli orari abituali di servizio di cui al paragrafo 4.1.7.

Per ogni intervento richiesto il **Fornitore** presenterà, entro 2 giorni lavorativi, alla Committente, per l'accettazione, apposita pianificazione di dettaglio, con le modalità che verranno concordate con il Committente all'avvio della dei servizi, contenente l'indicazione almeno di: tipo di intervento, durata stimata dell'intervento in giorni persona, figura professionale coinvolta e tariffa offerta (coerente con l'offerta economica) e ogni altro onere previsto.

La pianificazione predisposta dal Fornitore verrà valutata dalla Committente ai fini dell'eventuale approvazione, che costituirà autorizzazione all'esecuzione dell'intervento proposto.

Si precisa che la predisposizione della suddetta pianificazione si considera già remunerata nell'ambito dei servizi a canone e pertanto, in nessun caso, saranno accettate pianificazioni che comprendano costi per la predisposizione delle stesse, anche nel caso in cui la Committente decida di non procedere con l'intervento. Parimenti non potranno essere inserite tra i costi le attività previste per l'erogazione di

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

servizi già remunerati sotto altra forma.

**Gli interventi di supporto sistemistico potranno essere autorizzati entro il tetto massimo di 200 giorni persona per ciascun lotto.**

### **3.1.7 Orari di servizio e modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva ordinaria**

Nell'ambito della manutenzione sia ordinaria che straordinaria (per il Lotto 1), il Fornitore dovrà rimuovere i malfunzionamenti hardware e ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura svolgendo le attività necessarie attraverso l'intervento di proprio personale presso i locali dell'Amministrazione in cui è installata l'apparecchiatura interessata, salvo il caso di sostituzione temporanea dell'apparecchiatura. Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, che avviene attraverso il sistema SIGMA, il **Fornitore** dovrà attivarsi intraprendendo le azioni opportune per eliminare il malfunzionamento 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 nelle seguenti classi in funzione dello specifico SLA di intervento e ripristino richiesto (vedi paragrafo 6.2.):

- **Classe A:** associata alle apparecchiature afferenti al "Lotto 1" ad eccezione di quelle con classe C;
- **Classe B:** associata alle apparecchiature afferenti al "Lotto 2";
- **Classe C:** associata alle apparecchiature della famiglia MINI SERVER\_famiglia\_5 del "Lotto 1";
- **Classe E:** associata alle apparecchiature EOSL.

Le ore lavorative sono da intendersi:

- **Apparecchiature di classe A, B e E** dalle ore 08.00 alle ore 16.00, 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.

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, secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

Per quanto riguarda le sostituzioni, sia temporanee sia definitive, si deve considerare che le apparecchiature da utilizzare in sostituzione devono essere di classe equivalente o superiore e devono essere state preventivamente validate dal **Committente**. In particolare:

1. nel caso di apparecchiature incluse nelle famiglie dei Personal Computer del Lotto 2, il **Fornitore** dovrà consegnare un esemplare di **muletto** alle strutture indicate dalla Committente con almeno 2 mesi di anticipo rispetto al previsto utilizzo, tempo necessario per permettere a Sogei la 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 Personal Computer, 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 Personal Computer; qualora questa operazione non possa avvenire perché impossibile avviare il vecchio Personal Computer, 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 TTA;
5. dal punto di vista della manutenzione, il Personal Computer sostituito dovrà ritenersi integrato a tutti gli effetti all'interno del contratto di manutenzione, subentrando anche come canone al Personal Computer 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

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

(cluster, duali, ecc.); in caso di sostituzione di schede madri su Personal Computer 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 del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con il **Referente**, 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** designato per l'ufficio di eseguire la transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema TTA 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 TTA;
- b) informare per iscritto la Committente dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

I rapporti di intervento dovranno pervenire alla casella di posta [sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it](mailto: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.

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

Il mancato rispetto dei termini stabiliti dagli Indicatori di qualità di cui al paragrafo 6.2 comporterà l'applicazione delle penali, come definite nelle Condizioni Speciali dello schema di Contratto

#### 4) MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E GOVERNANCE

##### 4.1 Premessa

Fermo restando tutto quanto descritto nel presente Capitolato tecnico, 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.

##### 4.2 Referenti, Responsabile Unico dei servizi e Responsabile tecnico

La Committente, all'avvio dei Servizi indicherà i nominativi dei **Referenti** della Sogei che fungeranno da interlocutori con i tecnici del **Fornitore**, ciascuno per uno o più uffici dell'**Amministrazione**. La Committente 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 i servizi ed operare quale interfaccia unica amministrativa verso la Committente.

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;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



- 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.

#### 4.3 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**.

#### 4.4 Modalità di remunerazione

I servizi di manutenzione correttiva 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 per ciascuna famiglia di appartenenza.

Per le apparecchiature che, nel corso della esecuzione contrattuale, sono dichiarate EOSL il canone di manutenzione che sarà riconosciuto sarà pari al 20% (venti per cento) del canone precedentemente corrisposto per la famiglia a cui l'apparato appartiene prima della sua riclassificazione.

Fermo restando eventuali modalità e tempistiche migliorative offerte, sarà onere del Fornitore trasmettere una comunicazione scritta alla Committente entro 6 mesi dalla dichiarazione dello stato di EOSL delle apparecchiature, ai fini del cambio di classe e della rideterminazione del canone di manutenzione.

Entro i primi 10 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto, il **Committente** comunicherà il numero effettivo delle apparecchiature oggetto dei servizi.

Le variazioni in corso d'opera, sia in aumento sia in diminuzione, di cui al precedente paragrafo 3.2, 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: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

Per quanto riguarda i servizi a richiesta, la remunerazione avverrà secondo quanto previsto ai precedenti paragrafi 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5 e 4.1.6, per le attività consuntivate in relazione agli interventi autorizzati dalla Committente. La consuntivazione dovrà avvenire entro 10 giorni lavorativi dal termine dell'attività e dovrà essere corredata della opportuna documentazione.

#### **4.5 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.

##### **4.5.1 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 ubicata presso le sedi del concorrente e non presso la sede della Committente e 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) monitoraggio dei livelli di servizio erogati;
- c) 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**.

##### **4.5.2 Struttura di assistenza tecnica**

Il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione strutture di assistenza tecnica a copertura del territorio. Il **Fornitore** dovrà rendere disponibili tali strutture entro 30 giorni dalla stipula del contratto.

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;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

- 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.

#### 4.5.3 Magazzini di parti di ricambio

Il **Fornitore** dovrà mettere a disposizione, entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto, magazzini di parti di ricambio (che potranno essere propri del concorrente o anche di una impresa terza che intrattenga con questo appositi rapporti contrattuali) a supporto della erogazione dei servizi sul territorio nazionale.

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**.

#### 4.6 Requisiti professionali

##### 4.6.1 Responsabile Unico dei servizi e Responsabile Tecnico

Il **Responsabile Unico dei servizi** ed il **Responsabile Tecnico** dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza di almeno sei anni nella gestione di servizi analoghi in ambito Information and Communication Technologies (ICT);
- specifiche conoscenze dei sistemi ed ambienti operativi ICT;
- capacità 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.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

#### 4.6.2 Personale tecnico specialistico

Il personale tecnico specialistico preposto al servizio di Supporto Sistemistico dovrà possedere le 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

Per il profilo è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una “cultura equivalente”; la cultura equivalente corrisponde ad una esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima (complessiva) indicata nel profilo stesso; l’entità dell’esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto da Sogei, come sintetizzato nella seguente tabella:

<div> <div>Titolo di studio posseduto</div> <div>Titolo di studio richiesto</div> </div>	Laurea magistrale/specialistica in discipline tecnico-scientifiche	Laurea magistrale/specialistica in altre discipline	Laurea triennale	Diploma di Perito informatico	Diploma di scuola superiore (diverso da perito informatico)
Laurea magistrale/specialistica in discipline tecnico-scientifiche	-	+ 2 anni	+ 3 anni	+ 4 anni	+ 5 anni

Si precisa che per lauree in discipline tecnico-scientifiche si intendono le lauree che possono essere ricondotte alle classi di laurea che prevedono, nelle proprie attività formative di base e/o caratterizzanti, uno o più dei settori scientifico disciplinari inclusi nelle aree “scienze matematiche e informatiche” o “ingegneria industriale e dell’informazione”.

Le classi di laurea e i settori scientifico-disciplinari suddetti fanno riferimento alla classificazione fornita dal Ministero dell’Istruzione, Università e Ricerca nell’ambito dei D.M. 16 marzo 2007 e s.m.i. e 4 ottobre 2000 e s.m.i., nonché secondo quanto previsto dai DM. 1648 e 1649 del 19 dicembre 2023

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

emanati dal Ministero dell'Università e Ricerca.

L'eventuale equiparazione dei diplomi di laurea conseguiti in base ad ordinamenti previgenti è regolata da quanto previsto nel Decreto Interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7 ottobre 2009 n. 233) e s.m.i.

<b>Qualifica professionale</b>	<b>Sistemista senior</b>
Titolo di studio	Laurea Magistrale/Specialistica in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente.
Esperienza lavorativa in ambito ICT	Minimo 6 anni da computarsi successivamente al conseguimento del titolo di studio requisito del profilo, di cui almeno 3 nel ruolo.
Competenze/attitudini	<p>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.</p> <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. 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. 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</p>

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

	<p>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"> <li>- prodotti Middleware</li> <li>- prodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..)</li> <li>- prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del carico</li> <li>- prodotti per il monitoraggio e controllo</li> <li>- prodotti di supporto alla qualità del sw</li> <li>- prodotti di performance test</li> </ul> <p>Buona conoscenza di best practices ITIL</p> <p>Ottima conoscenza di metodologie di project management/risk management e di strumenti sw a supporto</p> <p>Ottima conoscenza di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL</p>
--	---

Il Fornitore dovrà presentare alla Committente, unitamente alla pianificazione di cui al successivo paragrafo 6, 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 e migliorativi eventualmente offerti. La sostituzione dovrà essere approvata da Sogei.

Ferma restando l'applicazione delle penali, 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.

#### 4.7 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 dalla medesima e, per conto del **Fornitore**, il **Responsabile Unico dei servizi e, ove necessario, 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.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

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

Le riunioni avranno lo scopo di:

- a) analizzare i singoli malfunzionamenti che presentano particolari aspetti critici, per concordare le modalità di intervento;
- b) verificare l'andamento del servizio, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- c) 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.

#### **4.8 Reportistica**

All'avvio dei servizi la Committente 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.

#### **4.9 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.

#### **4.10 Applicazioni a supporto della 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 Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

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, modello e matricola dell’apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento al Fornitore.

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 il Fornitore 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 del Fornitore 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 Fornitore) 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 al Fornitore successivamente alla stipula del contratto.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto il Fornitore è tenuto a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema.

Nel periodo di implementazione dell’interconnessione da parte del fornitore al sistema SIGMA ed in casi eccezionali successivamente all’integrazione (quali indisponibilità dei sistemi TTA e Remedy), 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.

#### **4.10.1 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**.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L’INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



#### 4.11 Monitoraggio delle attività contrattuali

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, a partire dalla data di avvio dei servizi, 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.

#### 4.12 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.

I rilievi possono essere formalizzati dalla Committente 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.

### 5) QUALITA' 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. La Committente si riserva un massimo di 10 (dieci) giorni solari per l'approvazione. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà i motivi del dissenso al Fornitore, che si obbliga a recepire i rilievi entro 10 (dieci) giorni solari dalla comunicazione.

Il Piano della Qualità del singolo Lotto dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta della Committente, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

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.

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

### 5.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità dovrà essere predisposto dal **Fornitore** entro 15 giorni lavorativi 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 perciò 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.

### 5.2 Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità richiesto dall'appalto 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 5.10.

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

#### 5.2.1 Indicatori di qualità del servizio di manutenzione correttiva ordinaria

Gli Indicatori di qualità di seguito elencati misurano la tempestività nel ripristino della funzionalità di ciascuna apparecchiatura a partire dalla segnalazione di malfunzionamento e sono efficaci a partire dalla data avvio dei servizi.

Le apparecchiature sono suddivise e aggregate in tre classi, in funzione della tipologia e tempistica di ripristino:

- **Classe A e C:** associata alle apparecchiature del "Lotto 1";
- **Classe B:** associata alle apparecchiature del "Lotto 2";
- **Classe E:** associata alle apparecchiature EOSL il fornitore si impegna a garantire il massimo sforzo per la risoluzione del malfunzionamento (Best Effort). Entro 10 giorni lavorativi dalla presa in carico il fornitore dovrà indicare i tempi di risoluzione previsti ovvero formalizzare alla Committente l'impossibilità di procedere al ripristino dell'apparecchiatura.

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 Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

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.

#### 5.2.1.1 IQ01 – Manutenzione correttiva ordinaria di 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 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		
Formula	$N_g$ = Numero di malfunzionamenti tali che $TR-TS \leq 8$ h, ovvero $\leq$ al valore migliorativo offerto in sede di offerta tecnica. $IQ01 = (N_g/N) * 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
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 avvio dei servizi.		
Eccezioni	Ogni causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.		

#### 5.2.1.2 IQ02 – Manutenzione correttiva ordinaria per 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 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		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

<b>Formula</b>	$N_{16}$ = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS $\leq$ 16 h, ovvero $\leq$ al valore migliorativo offerto in sede di offerta tecnica. <b>IQ02= (N16/N) *100</b>
<b>Arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq$ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è $>$ 0,5
<b>Valore di soglia</b>	IQ02 $\approx$ 100%
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di avvio dei servizi.
<b>Eccezioni</b>	ogni causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.

#### 5.2.1.3 IQ03 – Manutenzione correttiva ordinaria per apparecchiature di Classe C

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe C concluse con esito positivo nei tempi previsti		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumenti a supporto dell'operatività (SIGMA)
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	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)		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe C concluse nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$N_6$ = Numero di malfunzionamenti tali che TR-TS $\leq$ 6 h, ovvero $\leq$ al valore migliorativo offerto in sede di offerta tecnica. <b>IQ03= (N<sub>6</sub>/N) *100</b>		
<b>Arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq$ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è $>$ 0,5		
<b>Valore di soglia</b>	IQ03 $\approx$ 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di avvio dei servizi.		
<b>Eccezioni</b>	ogni causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.		

### 5.2.2 Indicatori di qualità generali

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per l'intero appalto. Si segnala che tali indicatori di qualità sono efficaci dalla data di avvio dei servizi.

#### 5.2.2.1 IQ04 – Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Si precisa

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

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

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

#### 5.2.2.2 IQ05 – Rispetto delle scadenze

Si precisa che il primo periodo di rilevazione decorre dalla data di avvio dei servizi e termina al completamento del primo semestre contrattuale. Tale indicatore è residuale rispetto agli indicatori più specifici relativi a singole scadenze contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	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, qualora non coperta da un indicatore specifico nell'ambito del presente documento.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Contratto, e-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable, di componenti/apparati per la certificazione da parte del Committente, ecc. ( <i>data_prev</i> ) Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable, di componenti/apparati per la certificazione da parte del Committente, ecc. ( <i>data_eff</i> ) Numero totale di scadenze relative al periodo di riferimento ( <i>Nscadenze</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

<b>Formula</b>	$IQ05 = \sum_{j=1}^{Nscadenze} ritardo_j$ <p>dove:</p> <table border="1"> <tr> <td><math>ritardo_i =</math></td><td>0 (se <math>data\_eff_i \leq data\_prev_i</math>)</td></tr> <tr> <td></td><td><math>data\_eff_{ij} - data\_prev_j</math> (se <math>data\_eff_i &gt; data\_prev_i</math>)</td></tr> </table>	$ritardo_i =$	0 (se $data\_eff_i \leq data\_prev_i$ )		$data\_eff_{ij} - data\_prev_j$ (se $data\_eff_i > data\_prev_i$ )
$ritardo_i =$	0 (se $data\_eff_i \leq data\_prev_i$ )				
	$data\_eff_{ij} - data\_prev_j$ (se $data\_eff_i > data\_prev_i$ )				
<b>Arrotondamento</b>	Nessuna				
<b>Valore di soglia</b>	$IQ05 \leq 2$ giorni				
<b>Azioni contrattuali</b>	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di avvio dei servizi				
<b>Eccezioni</b>	Nessuna				

### 5.2.2.3 IQ06 – Turnover del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Numero di persone	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali, nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Periodo di durata Contrattuale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di risorse del personale tecnico di cui al par. 5.6.2 sostituite su iniziativa del Fornitore (NRis_sostituite).		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le sostituzioni effettuate nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ06 = NRis\_sostituite$		
<b>Arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ06 \leq 2$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione della penale, come specificato nel contratto, a partire dalla data di avvio dei servizi.		
<b>Eccezioni</b>	<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"> <li><input type="checkbox"/> ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il Committente;</li> <li><input type="checkbox"/> dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati.</li> </ul>		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

#### 5.2.2.4 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 di un preventivo		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i preventivi richiesti dalla Committente		
Formula	IQ07 = N giorni lavorativi impiegati per la trasmissione del preventivo alla committente		
Arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ07 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale, come specificato nel contratto, a partire dall'avvio dei servizi		
Eccezioni	Nessuna		

#### 5.2.2.5 IQ08 – Comunicazione di stato EOSL delle apparecchiature

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella trasmissione della comunicazione di stato EOSL delle apparecchiature		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Contratto, e-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Data prevista di trasmissione della comunicazione di stato EOSL (data_prev) Data effettiva di trasmissione della comunicazione di stato EOSL (data_eff)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le comunicazioni di stato EOSL delle apparecchiature		
Formula	$IQ08 = data\_eff - data\_prev$		
Arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 \leq 180$		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale, come specificato nel contratto, a partire dall'avvio dei servizi		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ - ID 2792 - NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Allegato 5 - Capitolato Tecnico