

## **CAPITOLATO TECNICO**

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro, per ogni lotto, avente ad oggetto servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648



## Sommario

<b>1.</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
1.1.	Oggetto e Condizioni di utilizzo dell'Accordo Quadro .....	7
1.2.	Lotti dell'AQ e durata dei servizi.....	10
<b>2.</b>	<b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>11</b>
2.1.	Richiesta Preliminare di Fornitura e Piano di Esecuzione dei Servizi.....	12
2.2.	Ordinativo di Fornitura .....	15
<b>3.</b>	<b>AMBITI TECNOLOGICI.....</b>	<b>15</b>
3.1.	Centrale telefonica .....	16
3.2.	Rete locale .....	17
3.3.	Cablaggio .....	17
3.4.	Sicurezza .....	18
3.5.	Postazione di Lavoro (Pdl) .....	18
3.6.	Server .....	19
<b>4.</b>	<b>SERVIZIO DI GESTIONE .....</b>	<b>20</b>
4.1.	Gestione Centrali telefoniche .....	23
4.2.	Gestione Apparati di Reti locali .....	25
4.3.	Gestione Apparati di sicurezza .....	28
4.4.	Gestione Postazioni di Lavoro.....	30
4.4.1.	Servizio IMAC .....	31
4.5.	Gestione Server .....	34
<b>5.</b>	<b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....</b>	<b>37</b>
5.1.	Manutenzione Centrali telefoniche .....	40
5.2.	Manutenzione Apparati di Reti locali .....	41
5.3.	Manutenzione Apparati di sicurezza .....	43



5.4.	Manutenzione Postazioni di Lavoro .....	44
5.5.	Manutenzione Server .....	46
<b>6.</b>	<b>INTERVENTI SUL CABLAGGIO.....</b>	<b>47</b>
<b>7.</b>	<b>SERVIZIO DI PRESIDIO .....</b>	<b>50</b>
<b>8.</b>	<b>SERVIZIO DI SERVICE DESK .....</b>	<b>52</b>
<b>9.</b>	<b>REQUISITI DI SICUREZZA E CLOUD NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>54</b>
<b>10.</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE.....</b>	<b>55</b>
10.1.	Modello organizzativo e struttura generale per la gestione dell'Accordo Quadro .....	55
10.2.	Sedi operative .....	56
10.3.	Profili professionali .....	56
<b>11.</b>	<b>SERVIZI DI SUPPORTO .....</b>	<b>59</b>
11.1.	Definizione del Piano di esecuzione dei servizi.....	59
11.2.	Asset Management .....	61
11.3.	Contact center informativo .....	61
11.4.	Contact center per le richieste di servizio di Gestione e Manutenzione .....	62
11.5.	Rilevazione del grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti .....	64
11.6.	Reportistica per le Amministrazioni Contraenti .....	65
11.7.	Reportistica per l'Amministrazione aggiudicatrice .....	67
<b>12.</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....</b>	<b>69</b>
12.1.	Orari di erogazione dei servizi .....	69
12.2.	SLA .....	69
12.2.1.	SLA per Amministrazione Contraente .....	70
12.2.2.	SLA Amministrazione Aggiudicatrice.....	75
12.3.	Penali .....	76
12.3.1.	Penali a favore delle Amministrazioni Contraenti.....	77



12.3.2. Penali a favore dell'Amministrazione Aggiudicatrice .....	80
<b>13. VERIFICHE ISPETTIVE .....</b>	<b>81</b>
<b>APPENDICE A – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE .....</b>	<b>1</b>



## 1. Premessa

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

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

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

- **AQ:** Accordo Quadro;
- **Aggiudicatario AQ o Fornitore:** l'aggiudicatario (impresa, raggruppamento temporaneo o consorzio di imprese) dell'Accordo Quadro, che sottoscrive l'AQ impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli contratti derivanti dagli Appalti Specifici;
- **AS:** Singolo appalto affidato sulla base di quanto disciplinato al par. 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alla procedura descritta al par.2 del presente documento;
- **Affidatario singolo appalto specifico o Affidatario AS:** l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro, che risulta affidatario del singolo appalto specifico (AS);
- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione/i Contraente/i o Amministrazione/i:** le amministrazioni e gli enti articolati a livello centrale del Lotto 1 e le amministrazioni e gli enti articolati a livello locale dei Lotti 2, 3, 4 e 5 che - sulla base della normativa vigente - si approvvigionano mediante l'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del Capitolato Tecnico mediante l'utilizzo del comparatore e l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Per la suddivisione tra Pubbliche Amministrazioni Centrali e Pubbliche Amministrazioni Locali si faccia riferimento a quanto indicato nell'elenco analitico pubblicato sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) e sulla Gazzetta ufficiale – Serie generale n. 225 del 26 settembre 2023 e ss.mm.ii.;
- **Assessment:** identificazione e classificazione degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione oggetto dei servizi dell'Accordo Quadro nonché la raccolta delle relative informazioni sulle configurazioni software e hardware.
- **Concorrente:** l'operatore economico, singolo o raggruppato, che partecipa alla presente gara per l'aggiudicazione dell'AQ;



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



- **Richiesta Preliminare di Fornitura:** il documento con cui le Amministrazioni richiedono l'esecuzione delle attività di assessment e la definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, propedeutico all'eventuale successivo Ordinativo di Fornitura nonché col quale, ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della "clausola sociale" sulla stabilità occupazionale, comunicano i dati di cui al par. 2.1 del presente Capitolato;
- **Sede:** immobile o complesso di immobili all'interno del medesimo campus (edifici cioè collegati tramite una rete locale LAN e non geografica) contenente un ufficio o un insieme di uffici dell'Amministrazione Contraente;
- **Unità/Punto/i Ordinante/i:** gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le Richieste Preliminari di Fornitura e gli Ordinativi di Fornitura dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro.

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

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni, le modalità, le caratteristiche ed i livelli di servizio **minimi** dei servizi oggetto di gara, il cui mancato rispetto o inosservanza è causa di esclusione dalla procedura. Il concorrente dovrà formulare un'Offerta tecnica mediante la presentazione di una "Relazione Tecnica" conforme a quanto richiesto nell'Allegato 6 al Capitolato d'Oneri cui si rinvia, Relazione in cui – ferme restando le predette prescrizioni del Capitolato che, in quanto minime, sono richieste a pena di esclusione del concorrente medesimo – indicherà esclusivamente le eventuali condizioni, modalità, caratteristiche e livelli di servizio migliorativi, e specificherà le modalità di prestazione di particolari servizi o di suoi singoli elementi, laddove tali modalità non siano già definite nel presente Capitolato.

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

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

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

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



e dei seguenti ulteriori servizi:

- attivazione dei servizi (par. 2);
- gestione dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi e servizi di supporto (par. 10 e 11).

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

Per le attività svolte ai fini dell'attivazione dei servizi nella fase preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, così come per tutte le attività, indicate al paragrafo 10.1 e al capitolo 11 del Capitolato Tecnico, relative alla gestione dell'Accordo Quadro e dei singoli Contratti di Fornitura e ai servizi di supporto, non è previsto alcun corrispettivo, dovendosi tali attività intendersi remunerate attraverso i corrispettivi previsti per i servizi di gestione, manutenzione, IMAC, interventi sul cablaggio, presidio e service desk.

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

- su ciascun apparato può essere prestato il servizio di manutenzione solo se sullo stesso apparato venga prestato anche il servizio di gestione (con ciò si intende anche che l'orario di erogazione del servizio di manutenzione su tale apparato deve essere necessariamente lo stesso di quello del servizio di gestione);
- stante quanto previsto dal punto precedente, solo per il servizio di manutenzione è possibile prevedere che, sul singolo apparato, ci sia una decorrenza e/o una durata di erogazione differente (inferiore e mai superiore) rispetto a quella prevista per il servizio di gestione sullo stesso apparato (ad es. servizio di gestione PdL per 48 mesi per 50 PdL a cui associare, per sole 20 PdL, anche il servizio di manutenzione per 48 mesi e per le restanti 30 PdL anche la manutenzione per soli 24 mesi). Si precisa anche che in fase di individuazione dell'affidatario dell'Appalto specifico l'Amministrazione dovrà già inserire all'interno del "comparatore" entrambi i servizi da acquistare, con previsione dei momenti di attivazione differenti;
- gli interventi sul cablaggio possono essere prestati solo se il servizio di gestione sia prestato per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti: centrali telefoniche, apparati di reti locali e postazioni di lavoro;
- il servizio IMAC può essere prestato solo se venga attivato il servizio di gestione postazioni di lavoro;
- il service desk può essere prestato solo relativamente ad apparati su cui sia prestato il servizio di gestione (con ciò si intende anche che l'orario di erogazione del service desk su tale apparato deve essere necessariamente lo stesso di quello del servizio di gestione);
- il presidio può essere prestato solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati relativi all'ambito oggetto di presidio (con ciò si intende anche che sia la durata





- sia l'orario di erogazione del servizio di presidio devono essere necessariamente gli stessi di quelli del servizio di gestione);
- non potrà essere prestato il servizio di manutenzione dei laptop che, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, risultino con vetustà superiore ai 5 anni. Nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della esecuzione del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interromperne il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione;
  - il servizio di gestione della postazione di lavoro potrà essere prestato solo se, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, la postazione di lavoro risulti con versioni del Sistema operativo ancora supportate dal Produttore del software;
  - non potranno essere prestati i servizi di gestione e/o manutenzione degli apparati che, al momento dell'avvio della procedura di identificazione del soggetto affidatario dell'AS disciplinata al par. 25 del capitolato d'oneri, risulteranno in "End Of Support" (EOS) da parte del Produttore;
  - qualora, durante la vigenza del contratto di fornitura, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente (ossia dalla documentazione prodotta devono evincersi sia i prodotti sia la data in cui cesserà ufficialmente il supporto degli stessi da parte del produttore), la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Nell'appendice B al capitolato tecnico si riporta il dettaglio degli ordinativi emessi nella precedente edizione dell'Accordo Quadro e nelle appendici C1 e C2 al capitolato tecnico si riportano i report con la consistenza degli asset gestiti e/o mantenuti rispettivamente dai due aggiudicatari della precedente edizione dell'Accordo Quadro.

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

- i mezzi, le risorse e il know-how derivanti dal coinvolgimento delle PMI (criterio di valutazione ID 9);
- le soluzioni in materia di sostenibilità ambientale (criterio di valutazione ID 10);
- il possesso della certificazione sulla parità di genere UNI/PdR 125:2022 (criterio di valutazione ID 27).



## 1.2. Lotti dell'AQ e durata dei servizi

L'Accordo Quadro è suddiviso nei seguenti lotti:

- Lotto 1 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello centrale (PAC);
- Lotto 2 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;
- Lotto 3 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna;
- Lotto 4 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna;
- Lotto 5 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia.

Mediante il presente Accordo Quadro potranno essere affidati solo Appalti Specifici aventi un valore complessivo maggiore o uguale a 140.000 € per le Pubbliche Amministrazioni Centrali e maggiore o uguale a 215.000 € per le Pubbliche Amministrazioni Locali

**Inoltre, su ciascun lotto, in presenza di un numero di aggiudicatari superiore a uno, l'aggiudicatario che abbia concluso contratti attuativi per un valore totale pari al 70% dell'importo complessivo a base d'asta del lotto di cui al par. 3 del Capitolato d'oneri, non potrà essere affidatario di ulteriori ordinativi.** Il superamento di detta quota sarà ammesso solo qualora, prima che la quota stessa sia raggiunta, l'aggiudicatario risulti affidatario di un appalto specifico il cui valore eccede tale quota di un massimo del 20% della quota stessa (in altri termini, il valore complessivo dei contratti attuativi affidati a detto aggiudicatario in nessun caso potrà eccedere l'84% dell'importo complessivo a base d'asta del lotto).

Resta altresì fermo quanto disposto al par. 3.4 del Capitolato d'oneri, per cui in nessun caso potrà essere accettato un ordinativo che, tenendo conto del valore totale degli ordinativi effettuati sul lotto, comporti il superamento della soglia del 120% dell'importo a base d'asta del lotto stesso.

Ai fini del corretto utilizzo dell'Accordo Quadro, si precisa che le Amministrazioni non potranno avvalersi di tale iniziativa per l'affidamento di prestazioni ricadenti in contesti di impiego "connessi alla tutela degli interessi nazionali strategici", ai sensi dell'art. 108 comma 4 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

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

Entro tale termine (comprensivo di eventuale proroga) le Amministrazioni potranno dare luogo all'affidamento degli AS, aventi ad oggetto i servizi dell'AQ, determinando la durata del contratto a scelta tra 24, 36 o 48 mesi, decorrenti dalla data di perfezionamento del contratto di fornitura stesso.



## 2. Modalità di attivazione dei servizi

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

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

L'Amministrazione:

- I. effettua l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione (Sistema e-Procurement): [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it);
- II. emette una Richiesta Preliminare di Fornitura nei confronti del Fornitore individuato secondo quanto disciplinato al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri;

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

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

l'Amministrazione:

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

il Fornitore:

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

l'Amministrazione:

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

il Fornitore:

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



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

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

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

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

La Richiesta Preliminare di Fornitura è volta a determinare la configurazione di dettaglio delle apparecchiature da gestire/manutenere, nonché a concordare con il Fornitore le personalizzazioni delle modalità e dei processi di esecuzione dei servizi più adatte alla peculiare struttura tecnico/organizzativa dell'Amministrazione, nel rispetto comunque di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

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

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

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

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



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

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

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

Inoltre, ove ricorrano i presupposti per l’applicazione della clausola sociale inerente la stabilità occupazionale, l’Amministrazione dovrà altresì comunicare al Fornitore – inserendoli nella Richiesta Preliminare di Fornitura – l’elenco e i dati relativi al personale del fornitore uscente eventualmente riassorbibile, soggetto all’applicazione della clausola sociale di cui al par. 9 del Capitolato d’Oneri.

Ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, il Fornitore dovrà:

1. comunicare all’Amministrazione in forma scritta, entro 7 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, la completezza delle informazioni fornite dall’Amministrazione e la volontà o meno di effettuare il sopralluogo;
2. concordare con l’Amministrazione le date per l’esecuzione degli eventuali sopralluoghi volti a raccogliere le “informazioni di dettaglio” sopra definite, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 20 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, alla presenza ed in contraddittorio con il Responsabile del Contratto e/o con i Referenti tecnici da egli nominati. Si precisa che:
  - se il sopralluogo coinvolge un numero di sedi dell’Amministrazione maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15, il predetto termine di 20 giorni viene ampliato di ulteriori 10 giorni, per arrivare a complessivi 30 giorni,
  - se il sopralluogo coinvolge un numero di sedi dell’Amministrazione maggiore di 15, il predetto termine di 20 giorni viene ampliato di ulteriori 20 giorni, per arrivare a complessivi 40 giorni.

Si precisa, inoltre, che un eventuale ritardo di “n” giorni nella conclusione delle attività di sopralluogo rispetto al predetto termine, causato dalla comprovata impossibilità dell’Amministrazione di ricevere il Fornitore, incrementerà di “n” giorni il termine di seguito previsto per l’invio del Piano di Esecuzione dei Servizi. Si precisa, infine, che al termine del sopralluogo in ciascuna sede, verrà redatto e firmato congiuntamente il relativo *Verbale di sopralluogo*;



3. raccogliere le ulteriori informazioni necessarie all'Assessment e alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, relative alla configurazione software e hardware degli apparati anche mediante modalità automatizzate per la rilevazione dei componenti hardware e software;
4. trasmettere all'Amministrazione, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura, il Piano di assorbimento atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riguardo al numero di lavoratori che beneficeranno della stessa, tenuto conto di quanto previsto dal CCNL applicato, e della relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico);  
La presentazione del Piano oltre il termine sopra indicato comporta l'applicazione delle penali di cui al par. 12.3 del presente Capitolato;
5. consegnare il Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione, entro 40 giorni dalla ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura o entro 50 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 o entro 60 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 15 (termine eventualmente incrementato in base a quanto previsto al precedente punto 3).

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

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

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

- il Piano di Esecuzione dei Servizi e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura nonché il Piano di assorbimento perdono validità ed efficacia e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura, senza che il Fornitore abbia nulla a che pretendere nei confronti dell'Amministrazione;



- il Piano di Esecuzione dei Servizi rimane di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati dall'Amministrazione o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa.

## **2.2. Ordinativo di Fornitura**

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

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

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

A tale riguardo si specifica che:

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

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

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

## **3. Ambiti tecnologici**

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



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

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

### **3.1. Centrale telefonica**

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

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

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

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

- PBX, gateway IP, Unified Communication;
- Apparati utente (telefoni digitali, analogici, cordless, soft-phone, telefoni IP);
- Posti operatore;
- Adattatori IP per terminali tradizionali;
- Session Border Controller;
- Alimentatori o UPS, batterie e accumulatori\*;
- PC, server, terminali e stampanti di gestione e amministrazione dei PBX;
- dispositivi di “musica in attesa” e IVR;
- segreteria telefonica e casella vocale;
- hardware e software del server di documentazione addebiti;





- apparati per telediagnosi (ad es. modem);
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX;
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto;
- dispositivi di LCR (least cost routing);
- hardware e software per voice mail.

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

\* le batterie e gli accumulatori a fine vita ed in caso di esaurimento dovuto all'utilizzo, saranno oggetto solo del servizio di gestione e non potranno essere oggetto del servizio di manutenzione.

### **3.2. Rete locale**

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

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

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

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

\* I concentratori VPN, gli alimentatori o UPS, batterie e accumulatori e i sistemi di monitoraggio della rete saranno oggetto solo del servizio di gestione e non potranno essere oggetto del servizio di manutenzione.

### **3.3. Cablaggio**

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



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

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

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

### **3.4. Sicurezza**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Sono escluse dal perimetro della PdL le eventuali stampanti dipartimentali.

### **3.6. Server**

Relativamente all'ambito in questione, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro concerne tutti i componenti e sistemi facenti parte di server, sia fisici che virtuali, dell'Amministrazione. Per server fisici si intendono: server tower (inclusi monitor, tastiera e mouse), server rackable Industry Standard 19" e blade server.

La piattaforma di virtualizzazione presente presso l'Amministrazione dovrà essere utilizzata dal Fornitore per l'erogazione dei servizi di gestione dei server virtuali.

Rientrano nell'ambito dei server oggetto dei servizi dell'AQ anche i server virtuali dell'Amministrazione presenti su un'infrastruttura cloud, acquistati dall'Amministrazione mediante altri contratti. Nel caso di server virtuali in cloud, l'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore gli strumenti di gestione del cloud resi disponibili dal provider con cui l'Amministrazione ha contrattualizzato il servizio di server virtuali in cloud.

I server per i quali l'Amministrazione intende richiedere i servizi oggetto del presente Accordo Quadro dovranno essere operanti esclusivamente con sistemi operativi server di tipo Windows e Linux.

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

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

Sono esclusi:

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



## 4. Servizio di Gestione

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

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

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

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

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

Il possesso della certificazione ISO/IEC 20000, costituirà un elemento migliorativo che garantirà l'acquisizione di un punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'oneri (criterio di valutazione ID 24).

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

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

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

1. ricezione della richiesta di "gestione e risoluzione di malfunzionamento a livello di gestione" a fronte di:



- a. richieste di intervento trasmesse dal contact center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto contact center (par. 11.4);
  - b. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio (ed eventualmente di presidio, par. 7) dei sistemi in gestione;
  - c. richieste di intervento trasmesse dal service desk a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso (par. 8);
2. diagnosi e esecuzione dell'intervento, che può comportare:
- a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
  - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
  - c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
    - i. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione (par. 5) per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;
    - ii. vengono seguite le procedure definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti;
3. aggiornamento o chiusura del ticket, secondo le modalità previste al par. 11.4;
4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di *change* nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di *change management*.

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il "Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione".

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

1. richieste di intervento trasmesse dal contact center di Gestione e Manutenzione a seguito di richieste da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto contact center (par. 11.4);
2. richieste di intervento trasmesse dal service desk, che non abbiamo trovato soluzione nel service desk stesso, e formulate a seguito di richiesta da parte degli utenti abilitati al service desk (par. 8) e titolati, in base alle policy definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi (par. 11.1), alla richiesta dell'intervento di gestione in oggetto.



Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il “Tempo di completamento intervento di gestione”.

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

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

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

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

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

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



quale ad esempio Microsoft Office o Open Office, nel caso della postazione di lavoro) con:

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

Si precisa che tutte le attività necessarie all'esecuzione dell'aggiornamento ed installazione di patch, hot fix, bug fixing, service pack (già certificate e autorizzate da parte dell'Amministrazione) e firmware all'ultima minor release, puntualmente indicate nei successivi sotto-paragrafi, sono in carico al Fornitore. Ove fossero previste licenze e/o support subscription per le attività di aggiornamento di tutte le componenti software, dette licenze restano a carico delle Amministrazioni.

Il possesso della certificazione ISO/IEC 27001 costituirà un elemento migliorativo che garantirà l'acquisizione di un punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (criterio di valutazione ID 25).

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

- gli strumenti adottati per l'erogazione dei servizi (criterio di valutazione ID 1);
- il centro di gestione per l'erogazione dei servizi (criterio di valutazione ID 2 e 3);
- le soluzioni di carattere innovativo per l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi di gestione e la prevenzione dei malfunzionamenti (criterio di valutazione ID 5).

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

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

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

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

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



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

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

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

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





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

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

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

Per utenza interna si intende un qualsiasi terminale telefonico (sia di tipo hw che sw) e posto operatore presente presso l'Amministrazione.

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

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

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

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

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

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

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione dei malfunzionamenti;



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



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

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

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

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

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

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

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

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



### 4.3. Gestione Apparati di sicurezza

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

#### 1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

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



relative attività di aggiornamento, nonché da ogni responsabilità derivante dall'assenza delle licenze stesse.

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

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

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

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

Il concorrente dovrà indicare, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per apparato di sicurezza gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione del sistema di monitoraggio e di management afferente all'apparato cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a:

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

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

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

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

Per apparato di sicurezza medium si intende: Firewall, UTM, NGFW, con un firewall throughput superiore a 3Gbps e inferiore o uguale a 10Gbps.



Per apparato di sicurezza large si intende: Firewall, UTM, NGFW con un firewall throughput superiore a 10Gbps e inferiore o uguale a 39Gbps.

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

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

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

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

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

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

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

- il monitoraggio e controllo sullo stato dei software di base installati (S.O., antivirus, suite di office automation) assicurando che per i prodotti supportati siano presenti le patch e gli aggiornamenti, provvedendo se necessario attraverso il servizio di Aggiornamento SW delle PdL di cui oltre;
- il monitoraggio e controllo sul rispetto delle configurazioni di sicurezza secondo le policy indicate dall'Amministrazione;
- il monitoraggio e controllo sui software installati con aggiornamento del DB degli asset dove richiesto;



- il monitoraggio periodico delle prestazioni delle PdL al fine di individuare ed anticipare potenziali problemi di capacity ed efficienza, ed elaborare proposte per la loro soluzione.

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

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

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

Il concorrente dovrà indicare, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per PdL gestita, intendendo incluso in detto canone la gestione delle dotazioni personali di cui al par 3.5 afferenti alla PdL cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a:

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

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

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

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

### **4.4.1. Servizio IMAC**

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



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

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il "Tempo di completamento intervento IMAC".

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

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

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

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

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

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

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

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

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale (consegna alla postazione utente da un magazzino dell'Amministrazione, all'interno della stessa sede, e non da un magazzino fornitore esterno all'Amministrazione. Il servizio IMAC non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse);
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;





- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) e del relativo driver appropriato su una postazione già operativa.



- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusiva della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'Amministrazione.

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

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

L'intervento include le seguenti attività:

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

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

### **4.5. Gestione Server**

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

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

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



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



- per i File Server: gestione quote di spazio disco ed amministrazione dei permessi di accesso; monitoraggio occupazione spazio disco e segnalazione di criticità; rilascio ed amministrazione di network drives; gestione servizi FTP;
- per i Print Server: gestione code di stampa; amministrazione quote e priorità.

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

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

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

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

Il concorrente dovrà indicare, nell'Offerta Economica, un canone mensile onnicomprensivo per server gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione dei sistemi di cui al par 3.6 afferenti al server cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a:

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

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

Qualora l'Amministrazione intenda affidare al Fornitore anche la gestione di tutto il server fisico e non solo di una quota parte di macchine virtuali su di esso installate si intende ricompreso nel conteggio anche il server fisico che svolge il ruolo di hypervisor e ospitante le macchine virtuali. Mentre, qualora l'Amministrazione richieda il servizio di gestione server solo per alcune



macchine virtuali configurate su un server fisico, per la definizione del canone dovranno essere conteggiate solo le macchine virtuali oggetto del servizio e non le macchine fisiche sulle quali le macchine virtuali sono installate.

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

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

## **5. Servizio di Manutenzione**

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

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware (pertanto, riguarda esclusivamente asset fisici presenti presso le sedi dell'Amministrazione), sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

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



sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori e conforme alle specifiche tecniche di base è consentito al fine di garantire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dell'apparecchiatura guasta, ogni qualvolta il Fornitore stimi che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio. Trattasi comunque di rimedio eccezionale, le cui modalità operative sono rimesse al preventivo accordo con l'Amministrazione.

Il dispositivo sostitutivo potrà essere impiegato dal Fornitore, nell'attesa di reperire le parti di ricambio e di riparare l'apparato guasto, per un intervallo temporale limitato, la cui durata massima dovrà essere definita, nell'ambito dell'accordo succitato (tempo di sostituzione). Entro il termine di tale intervallo temporale il Fornitore dovrà provvedere alla riparazione cioè al ripristino del funzionamento dell'apparato originario guasto e alla riconsegna dello stesso all'Amministrazione, ritirando l'apparato sostitutivo. Qualora ciò non avvenga entro il tempo di sostituzione concordato, l'Amministrazione potrà applicare al Fornitore la penale per manutenzione, calcolata considerando come durata del disservizio il tempo trascorso tra la data di apertura del ticket, avvenuta a fronte della segnalazione del guasto dell'apparato, e la data di riparazione e riconsegna all'Amministrazione dell'apparato funzionante, decurtato del tempo di sostituzione stesso. Soltanto in casi eccezionali, comunque entro e non oltre il termine ultimo del tempo di sostituzione (concordato come sopra con l'Amministrazione) e dandone opportuna motivazione, il Fornitore potrà proporre all'Amministrazione, che sarà libera di accettare o meno, di sostituire in via definitiva, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con il dispositivo già assegnato provvisoriamente in via sostitutiva, che in tal caso diventerà di proprietà dell'Amministrazione, in ragione della mancata esecuzione da parte del Fornitore del servizio di manutenzione nel rispetto degli SLA offerti. In questo caso, il passaggio di proprietà avverrà nelle modalità da concordare con l'Amministrazione e, in ogni caso, previa verifica della piena funzionalità e conformità del bene da parte dell'Amministrazione stessa. Esclusivamente in caso di sostituzione in via definitiva di attrezzature informatiche, occorre prevedere che i dispositivi forniti siano certificati Energy Star nella versione più aggiornata per categoria di prodotto. Ugualmente, in caso di sostituzione in via definitiva di stampanti e/o apparecchiature multifunzione per ufficio, il Fornitore dovrà garantire la conformità al CAM approvato con DM 17 ottobre 2019, in G.U. n. 261 del 7 novembre 2019, che include l'Energy Star.

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

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

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

- sovratensione;



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

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

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

Qualora, in fase di assessment e definizione del Piano di esecuzione dei servizi, si riscontrino condizioni tecnico/ambientali diverse da quelle indicate dal produttore per il corretto funzionamento degli apparati, il Fornitore, documentando opportunamente le evidenze, potrà escludere dal perimetro dei servizi gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da: sovratensione; sovracorrente; esaurimento batterie/accumulatori e sovratemperatura, anche dei locali.

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

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

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

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

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

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

- installazione e configurazione;



- ampliamenti;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti.

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA indicati nel paragrafo 12.2.

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

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

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

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri la logistica a supporto dell'erogazione del servizio di manutenzione (criterio di valutazione ID 4).

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

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

Il concorrente dovrà indicare, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato/elemento, differenziato in base:

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

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

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



Nel caso in cui lo switch sia costituito da una porta di rete in fibra ottica 40 GbE su switch stand-alone o su switch modulare, il canone annuo per tale tipologia di porta sarà così determinato: canone annuo della porta di rete in fibra ottica fino a 10 GbE su switch stand-alone o su switch modulare moltiplicato per quattro.

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

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

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

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

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

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



- modulare con chassis modello da armadio a rack standard da 19 pollici con almeno due porte 10/100/1000 Base TX RJ-45 e con al massimo 4 slot di espansione per il supporto di una porta dati tra i seguenti tipi:
  - 1 seriale alta velocità Sincrona fino a 2Mbps
  - 2 seriali Asincrone PSTN
  - 1 porta ISDN BRI
  - 1 porta ADSL2+
  - 1 porta E1/T1
  - 1 porta E3/T3
  - 1 porta HDSL ATM/IMA;
- Router categoria C. Rientrano in tale categoria i router di tipo:
  - modulare con chassis modello da armadio a rack standard da 19 pollici con almeno due porte ethernet 10/100/1000 Base-TX RJ 45 e con al massimo 7 slot di espansione per il supporto di una porta dati tra i seguenti tipi:
    - 1 porta Ethernet 10/100/1000Base-T RJ-45
    - 1 seriale alta velocità Sincrona fino a 2Mbps
    - 2 seriali Asincrone PSTN
    - 1 porta ISDN BRI
    - 1 porta ADSL2+
    - 1 porta E1/T1
    - 1 porta E3/T3
    - 1 porta HDSL ATM/IMA
    - 1 porta OC-3/STM-1

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

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

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

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

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

Il concorrente dovrà indicare, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato, differenziato in base:

- alla tipologia di apparato di sicurezza (secondo le categorie di seguito rappresentate);



- all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato, come definito nel paragrafo 12.1.

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

- Categoria A: FW/NGFW/UTM con firewall throughput inferiore o uguale a 800 Mbps;
- Categoria B: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 800 Mbps e inferiore o uguale a 3 Gbps;
- Categoria C: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 3 Gbps e inferiore o uguale a 10 Gbps;
- Categoria D: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 10 Gbps e inferiore o uguale a 30 Gbps;
- Categoria E: FW/NGFW/UTM con firewall throughput maggiore di 30 Gbps e inferiore o uguale a 39 Gbps.

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

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

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

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

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

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

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

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

- PC desktop Categoria A. Rientrano in tale categoria i PC desktop con le seguenti caratteristiche:



- processore Intel Celeron / Intel Pentium / Intel core 2/ Intel i3 / AMD Athlon / AMD A4 / AMD A6 /AMD Sempron / AMD Ryzen 3
  - con RAM fino a 8 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5;
- PC desktop Categoria B. Rientrano in tale categoria i PC desktop con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3 / Intel i5 / AMD A9 / AMD Ryzen 3 /AMD Ryzen 5
  - con RAM fino a 16 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo e/o con SSD fino 256 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5;
- PC desktop Categoria C. Rientrano in tale categoria i PC desktop con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel Xeon E / Intel i5 / Intel i7 / AMD Ryzen 5 / AMD Ryzen 5 PRO fino a 4,40 GHz / AMD Ryzen 3 PRO
  - con RAM fino a 32 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo e/o con SSD fino 512 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5;
- PC Laptop Categoria A <= 5anni. Rientrano in tale categoria i PC Laptop con un'anzianità inferiore o uguale a 5 anni con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3 / Intel i5
  - con RAM fino a 4 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5;
- PC Laptop Categoria B <= 5anni. Rientrano in tale categoria i PC Laptop con un'anzianità inferiore o uguale a 5 anni con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3 / Intel i5 / AMD Ryzen 3 / AMD Ryzen 5
  - con RAM fino a 8 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo e/o con SSD fino 256 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5;
- PC Laptop Categoria C <= 5anni. Rientrano in tale categoria i PC Laptop con un'anzianità inferiore o uguale a 5 anni con le seguenti caratteristiche:
  - processore Intel i3 / Intel i5 / Intel i7 / AMD Ryzen 5 / AMD Ryzen 7
  - con RAM fino a 16 GB
  - con hard disk fino a 1 TB di tipo rotativo e/o con SSD fino 512 GB
  - comprensivo delle eventuali dotazioni personali di cui al paragrafo 3.5.

Per le categorie PC desktop il concorrente dovrà indicare, nell'offerta economica, i canoni annui per i PC desktop con un'età minore o uguale a 5 anni e per i PC desktop con un'età maggiore di 5 anni.



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

Si precisa che non è oggetto dell'Accordo Quadro la manutenzione Pc laptop con vetustà superiore a 5 anni. Nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interrompere il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione.

### **5.5. Manutenzione Server**

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

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

Il concorrente dovrà indicare, nell'Offerta Economica, un canone annuo onnicomprensivo di manutenzione per singolo apparato, differenziato in base:

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

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

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



- con al massimo 24 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 2.048 GB di RAM
- Server categoria E. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo quad - processore fino a 36 core complessivi
  - con al massimo 4 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 512 GB di RAM
- Server categoria F. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo quad - processore fino a 72 core complessivi
  - con al massimo 8 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 1.024 GB di RAM
- Server categoria G. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo quad - processore fino a 72 core complessivi
  - con al massimo 16 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 3.072 GB di RAM
- Server categoria H. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo octa - processore fino a 48 core complessivi
  - con al massimo 4 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 1.024 GB di RAM
- Server categoria I. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo octa - processore fino a 96 core complessivi
  - con al massimo 6 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 2.048 GB di RAM
- Server categoria L. Rientrano in tale categoria i server con le seguenti caratteristiche:
  - al massimo octa - processore fino a 192 core complessivi
  - con al massimo 12 dischi SAS/SATA interni
  - con al massimo 4.096 GB di RAM
- Server categoria M. Enclosure per blade server fino a 6 U o 8 blade server ospitabili
- Server categoria N. Enclosure per blade server fino a 10 U o 16 blade server ospitabili

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

## 6. Interventi sul cablaggio

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



Le attività relative al servizio in oggetto sono:

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

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

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

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





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

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

Si applicano gli SLA definiti nel par. 12.2 per il "Tempo di completamento intervento sul cablaggio".

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

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

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



- 10 lavorazioni su una singola presa in 10 interventi distinti presso i locali dell'amministrazione richiedono l'utilizzo di 2 pacchetti.

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

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

La validità del pacchetto è limitata alla durata contrattuale del contratto attuativo.

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

## **7. Servizio di presidio**

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

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente al fine di svolgere attività della stessa tipologia di quelle già descritte per i singoli ambiti nel capitolo 4 durante l'orario di erogazione prescelto (orario base, esteso, continuato). Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile richiedere il servizio in reperibilità h24, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità complemento orario base" e /o il profilo "Reperibilità complemento orario esteso". Si precisa che per il servizio di reperibilità la durata di erogazione deve essere la stessa di quella del servizio di presidio.

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



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

Le Amministrazioni, invece, che abbiano attivo il servizio di gestione in più ambiti tecnologici ed abbiano necessità del servizio di presidio su più ambiti, potranno richiedere che detto servizio sia espletato dalla medesima risorsa, adibita a più ambiti. L'Amministrazione che intenda avvalersi di questa possibilità dovrà specificarlo in fase di Richiesta Preliminare di Fornitura ed il Fornitore individuato potrà procedere alle successive attività previste al par. 2 indicando dettagliatamente, all'interno del Piano di esecuzione dei servizi, le attività che svolgerà la risorsa dedicata ai servizi di presidio, evidenziandone le sinergie e i compiti trasversali. Diversamente, ove il fornitore non possenga risorse con competenze trasversali, e dunque idonee ad espletare il servizio di presidio su ambiti tecnologici, l'Amministrazione dovrà ricorrere nuovamente alla procedura prevista al par. 25 del Capitolato d'oneri.

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

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

Il personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi di presidio deve possedere competenze professionali adeguate, in termini di conoscenza specifica dei sistemi e degli apparati oggetto del presidio stesso; tali competenze professionali saranno comunque considerate possedute in caso di esperienza lavorativa almeno triennale in ambito gestione dei sistemi ed apparati oggetto di presidio in accordo con quanto previsto al paragrafo 10.3.

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

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

Per il servizio di presidio, l'Amministrazione corrisponderà un canone mensile pari ad un dodicesimo del canone annuo di cui sopra. Qualora l'Amministrazione abbia la necessità di



avere più persone contemporaneamente presenti, detto canone andrà moltiplicato per il numero di risorse ritenuto necessario. L'attività di presidio potrà essere coordinata dall'Amministrazione stessa.

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

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

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

I suddetti canali potranno essere unici e dedicati a tutto l'Accordo Quadro (ed eventualmente coincidenti con quelli disponibili per contattare il Contact center informativo – par. 11.3), ovvero differenziati per le singole Amministrazioni Contraenti (ed eventualmente coincidenti con quelli disponibili per il Contact center delle richieste di servizio di Gestione e Manutenzione dedicati alla singola Amministrazione- par 11.4).

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

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

Aspetto distintivo del service desk, in contratti di gestione di tipo multi-ambito, è quello di individuare le diverse possibili cause o implicazioni della segnalazione dell'utente, sia nel fornire il supporto di primo livello, sia nell'instradamento verso il livello di gestione. A titolo



esemplificativo, la richiesta di assistenza di un utente di un centralino IP potrà richiedere, a seconda del contesto specifico dell'Amministrazione e dei servizi contrattualizzati, verifiche e soluzioni non limitate al telefono o al centralino, ma estese anche, ad esempio, alla rete locale.

Il servizio di service desk dovrà pertanto:

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

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

- comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio individuate dallo stesso service desk o segnalate da altre entità, tramite strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente;
- comunicazione della stima di tempo indicativa prevista relativa all'interruzione del servizio;
- comunicazione tempestiva di avvenuta risoluzione del guasto e/o malfunzionamento con il conseguente ripristino del servizio alla normale operatività;
- comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento della segnalazione.

Nell'erogazione del servizio di service desk, il Fornitore dovrà rispettare i livelli di servizio descritti nel paragrafo 12.2.

Per il call center del service desk si applica lo SLA di "tempo di attesa" e, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Contraente si avvale della reportistica di cui al par. 11.6.

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



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

Il corrispettivo complessivo a favore del Fornitore per il presente servizio dipenderà dallo SLA contrattualizzato e dall'orario di erogazione richiesto, sulla base dei ticket effettivamente gestiti dal Fornitore, così come risultanti dalla reportistica di cui al par. 11.6.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri le soluzioni di carattere innovativo per l'erogazione del servizio di service desk (criterio di valutazione ID 6).

## **9. Requisiti di sicurezza e cloud nell'erogazione dei servizi**

Per l'esecuzione dei servizi trovano applicazione le "Linee guida di sicurezza nel procurement ICT (maggio 2020)", che raccolgono indicazioni tecnico-amministrative, buone prassi e strumenti operativi per garantire all'interno delle procedure di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi ICT, la rispondenza di questi ad adeguati livelli di sicurezza. Il Fornitore si impegna a rispettare le indicazioni contenute nelle predette Linee Guida, limitatamente a quelle al medesimo applicabili in relazione all'oggetto dell'appalto in fase di esecuzione:

- Tabella 8 delle Linee Guida di Sicurezza nel Procurement ICT "Requisiti Generali" n. R1, R3, R6, R8, R9, R11, R12 R13, R14, R15, R17, R18 e R19;
- Tabella 11 delle Linee Guida di Sicurezza nel Procurement ICT "Requisiti specifici per forniture di servizi di gestione remota" n. R34, R.35, R.36, R.37, R.38, R.39, R.40, R.41, R.42, R.43, R.44 e R.45.

Qualora, nell'esecuzione del contratto, vengano usati prodotti cloud, ai fini del loro impiego il prodotto deve essere preventivamente qualificato ai sensi della normativa vigente adottata dall'Autorità nazionale per la cybersicurezza (ACN) in ragione della natura del dato trattato. La qualificazione dovrà essere mantenuta per tutta l'esecuzione del contratto.

Si specifica, inoltre, che il collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione dovrà avvenire solo dal Centro Servizi del Fornitore, il quale rappresenta l'interfaccia unica verso l'Amministrazione, secondo quanto indicato nel par. 4 del Capitolato tecnico. Ai fini dell'ottenimento del punteggio tecnico relativo al criterio di valutazione ID 25 è necessario almeno che la certificazione ISO/IEC 27001 faccia riferimento al/i Centro/i Servizi del Fornitore dal/i quale/i dovrà/anno avvenire il/i collegamento/i con i sistemi dell'Amministrazione e presso il/i quale/i dovrà/anno essere prestate le attività di gestione come previste al citato par. 4 del Capitolato tecnico.

Inoltre, costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (criterio di valutazione ID 3), le modalità di interfacciamento verso i sistemi dell'Amministrazione che il Fornitore adotterà



attraverso il Centro servizi per garantire le suddette caratteristiche di sicurezza del collegamento.

## **10. Organizzazione del Fornitore**

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

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

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

Il Responsabile del Servizio: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Accordo Quadro in oggetto nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali. Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

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

Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione aggiudicatrice e parteciperà a incontri regolari con i rappresentanti dell'Amministrazione stessa per



l'aggiornamento sullo stato di avanzamento dell'Accordo Quadro e degli Ordinativi, e per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei livelli di servizio previsti in Accordo Quadro.

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

Il Referente Locale: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura. Ad essa è delegata la funzione di:

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

## **10.2. Sedi operative**

In relazione all'ubicazione delle sedi delle Pubbliche Amministrazioni e all'oggetto dell'AQ, assume particolare rilievo la presenza del Fornitore sul territorio specifico di ciascun Lotto, tenuto conto delle modalità di adempimento dei servizi richiesti e dei livelli di servizio attesi.

A tal riguardo, secondo quanto previsto nel Capitolato d'Oneri (criterio di valutazione ID 26), costituirà un elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di punteggio tecnico premiante, il numero di sedi operative sul territorio di ciascun lotto di riferimento.

## **10.3. Profili professionali**

Per l'esecuzione dei contratti attuativi derivanti dall'AQ, il Fornitore dovrà costituire gruppi di





lavoro che garantiscano la corretta erogazione dei Servizi, composti almeno dai seguenti profili professionali:

Figura professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente (in assenza di laurea in discipline scientifiche, si considera equivalente l'esperienza lavorativa in ambiti analoghi a quelli oggetto di gara con anzianità lavorativa complessiva nel ruolo almeno pari a 10 anni)
Anzianità lavorativa	almeno 5 anni nel ruolo (in caso di possesso di laurea in discipline scientifiche)
Competenze ed esperienze richieste	<p>Competenza ed esperienza commisurata all'anzianità lavorativa richiesta nel ruolo, riguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la gestione (es. installazione, upgrading, applicazione di patch, configurazione, back-up, test, tuning, monitoraggio) e l'analisi e la risoluzione di malfunzionamenti relativamente a:<ul style="list-style-type: none"><li>○ reti locali Ethernet</li><li>○ architettura di rete TCP/IP</li><li>○ architettura client/server e web</li><li>○ apparati (hardware e software di base) relativi agli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro</li><li>○ sistemi operativi windows server e linux e piattaforme di virtualizzazione</li><li>○ servizi di virtual machine in cloud</li><li>○ sistemi operativi windows client, strumenti di microsoft office o open office</li><li>○ sistemi antimalware, antispam, intrusion prevention/detection, url filtering</li></ul></li><li>• il cablaggio strutturato</li><li>• le metodologie e best practices sul Service Management IT</li><li>• l'asset management e le procedure di help desk</li><li>• gli strumenti di system e network management, di management degli apparati oggetto della Accordo Quadro, di trouble ticketing e di diagnostica.</li></ul> <p>Possesso di certificazioni tecnologiche e metodologiche attinenti al ruolo specifico nel proprio ambito di competenza.</p>

Figura professionale	Sistemista junior
----------------------	-------------------



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

<b>Figura professionale</b>	<b>Tecnico manutentore hardware</b>
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore
Anzianità lavorativa	almeno 3 anni nel ruolo
Competenze ed esperienze richieste	<p>Competenza ed esperienza commisurata all'anzianità lavorativa richiesta nel ruolo relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• installazione e configurazione apparati hardware</li></ul>



Figura professionale	Tecnico manutentore hardware
	<ul style="list-style-type: none"><li>• analisi delle problematiche e risoluzione dei malfunzionamenti di natura hardware multibrand su server, centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro</li><li>• architetture hardware dei computer, delle reti e degli apparati relativi agli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro</li><li>• strumenti per la configurazione, la diagnostica e il testing degli apparati mantenuti oggetto di manutenzione</li><li>• cablaggio strutturato</li><li>• asset management e procedure di help desk</li><li>• strumenti di system e network management</li><li>• strumenti di trouble ticketing</li></ul>

Il Fornitore dovrà garantire il costante aggiornamento delle competenze possedute dalle risorse rispetto al contesto dell'Amministrazione, alle tecnologie adottate per l'erogazione dei servizi e a quelle oggetto dei servizi dell'AQ attraverso un'adeguata formazione e alla verifica dell'effettiva competenza acquisita.

## 11. Servizi di supporto

### 11.1. Definizione del Piano di esecuzione dei servizi

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

#### Risultati dell'Assessment

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

#### Piano Tecnico-Organizzativo

- Esatta definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione tra cui:
  - descrizione delle attività che saranno svolte da remoto, con indicazione degli strumenti utilizzati e delle eventuali configurazioni e/o installazioni di software sugli apparati dell'Amministrazione;
  - descrizione delle attività che saranno svolte in loco, con indicazione della frequenza programmata;



- Definizione dei processi che regoleranno l'esecuzione dei servizi, relativamente alle attività:
  - di ordinaria gestione/manutenzione (ad esempio: monitoraggio apparati, interventi di manutenzione preventiva, etc.);
  - eseguite a seguito di specifiche richieste dell'Amministrazione (ad esempio: configurazioni apparati, IMAC, interventi sul cablaggio, etc.);
  - scaturite da richieste di assistenza o segnalazione di malfunzionamenti, con descrizione dell'iter di escalation;
  - di change management, con riferimento alle politiche ed ai processi di change, e alle procedure di ripristino;

e con riferimento:

- al personale dell'Amministrazione (ad esempio: quali Referenti tecnici potranno richiedere l'esecuzione di specifiche attività, quali attività e richieste potranno partire direttamente dagli utenti, etc.);
  - a terze parti (ad esempio: fornitori di servizi di connettività, fornitori incaricati della gestione/assistenza/manutenzione di apparati nell'ambito di contratti preesistenti, etc.);
- Attività e tempistiche per l'Avvio dei servizi, con particolare riferimento alle attività di:
  - presa in carico degli apparati e start up dei servizi, con indicazione di quali saranno svolte in loco;
  - configurazione apparati e/o installazione software per la gestione da remoto;
  - migrazione da precedenti contratti e sistemi di gestione;
- Identificazione del Personale del Fornitore, che, in aggiunta al Referente locale, sarà coinvolto nell'esecuzione del Contratto Attuativo, con particolare riferimento alle risorse che effettueranno attività in loco e alle competenze da esse possedute;
- Indicazione della/e sede/i adottata/e dal Fornitore per l'erogazione dei servizi in coerenza con quanto dichiarato in sede di stipula dell'Accordo Quadro;
- Stima del numero di pacchetti di interventi sul cablaggio e di pacchetti IMAC che saranno necessari nel corso della durata del Contratto di Fornitura, qualora richiesti dall'Amministrazione;
- Stima del numero di ticket che saranno gestiti dal service desk nel corso della durata del Contratto di Fornitura, qualora richiesti dall'Amministrazione.

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



### **11.2. Asset Management**

Il Fornitore dovrà provvedere alla gestione dell'inventario (asset management) finalizzata a mantenere costantemente aggiornata una base informativa completa e dettagliata degli asset oggetto dei servizi dell'Accordo Quadro e delle relative configurazioni hardware e software.

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

Il Fornitore deve provvedere all'etichettatura di tutti i componenti secondo un formato di classificazione concordato con l'Amministrazione Contraente e contenente almeno un codice di identificazione univoco (asset number) per ciascuna apparecchiatura, associato imprescindibilmente alla matricola della stessa.

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

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

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

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri l'integrazione tra i sistemi del fornitore e i sistemi utilizzati dall'amministrazione per l'asset management e il trouble ticketing (criterio di valutazione ID 7).

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

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

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

Tale contact center dovrà essere accessibile tramite:



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

Il contact center dovrà essere attivato, comprensivo di tutti i canali sopra elencati, entro 15 giorni dalla data di stipula dell'Accordo Quadro ed eventualmente potrà coincidere con i contact center previsti per il service desk e per le richieste di servizio di gestione e manutenzione.

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

Per il call center informativo si applica lo SLA di "tempo di attesa". Per la rilevazione del livello di servizio, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Aggiudicatrice si avvale, della reportistica di cui al par. 11.7.

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

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

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

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

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

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



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

L'apertura del ticket dovrà avvenire:

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

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

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

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

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

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

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

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

In particolare, per lo SLA "tempo di attesa" per il call center per le richieste di servizio di gestione e manutenzione, si applica lo SLA di "tempo di attesa".



Per la rilevazione del livello di servizio, ai fini dell'applicazione delle penali, l'Amministrazione Contraente si avvale della reportistica di cui al par. 11.6,

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri gli strumenti di monitoraggio e di reportistica fruibili dalle Amministrazioni Contraenti e da Consip (criterio di valutazione ID 8).

### **11.5. Rilevazione del grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti**

In seguito all'attivazione dei servizi, il Fornitore dovrà predisporre un questionario che rilevi il grado di soddisfazione dell'Amministrazione rispetto alla qualità dei servizi oggetto dell'ordinativo di fornitura. La scala da utilizzare è la seguente:

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto.

L'obiettivo di tale attività è di monitorare e valutare la qualità dei servizi offerti, pertanto, all'interno del questionario dovrà essere prevista una domanda circa il grado di soddisfazione per ogni ambito di seguito riportato:

- Struttura organizzativa (operato del Responsabile del Servizio, del Referente Locale e dei gruppi di lavoro coinvolti nell'erogazione dei servizi);
- Piano di esecuzione dei servizi e reportistica prodotta;
- Contact center informativo e di gestione e manutenzione;
- Servizio di gestione;
- Servizio di manutenzione (da includere nel questionario se il servizio è oggetto del contratto di fornitura);
- Interventi sul cablaggio (da includere nel questionario se il servizio è oggetto del contratto di fornitura e se è stato effettuato almeno un intervento nell'anno di riferimento);
- Interventi IMAC (da includere nel questionario se il servizio è oggetto del contratto di fornitura e se è stato effettuato almeno un intervento nell'anno di riferimento);
- Servizio di presidio (da includere nel questionario se il servizio è oggetto del contratto di fornitura);
- Servizio di service desk (da includere nel questionario se il servizio è oggetto del contratto di fornitura e se è stato gestito almeno un ticket nell'anno di riferimento);
- Rispetto degli SLA;
- Esecuzione complessiva del contratto.





Il questionario verrà somministrato dal Fornitore al Responsabile del Contratto al termine di ciascun anno di esecuzione contrattuale tramite email (che potrà contenere anche un link web raggiungendo il quale è possibile accedere al questionario). Il Responsabile del Contratto dovrà rispondere al questionario selezionando solo una tra le risposte proposte entro 15 giorni solari dalla ricezione del questionario stesso. La raccolta e l'elaborazione delle risposte è a cura del Fornitore che provvederà ad inviare al Responsabile del Contratto il risultato del questionario evidenziando il rispetto o meno del relativo SLA entro 30 giorni solari dalla ricezione del questionario compilato.

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri le soluzioni per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'Amministrazione (criterio di valutazione ID 11).

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

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i report (*Report degli asset e dei servizi e Report dei livelli di servizio conseguiti*) che il Fornitore dovrà inviare trimestralmente all'Amministrazione contraente. Detti report saranno utilizzati dall'Amministrazione stessa nell'ambito delle verifiche di conformità. Più in dettaglio, l'Amministrazione, al ricevimento di detti report, procederà alla verifica della correttezza e completezza degli stessi ed entro 20 giorni dal ricevimento comunicherà al Fornitore via mail l'esito di tale verifica che, se positivo, verrà considerata quale "Data di accettazione dei servizi". Si precisa che il trimestre (ossia la cadenza trimestrale) va inteso sempre come il trimestre solare da calendario (1° trimestre gennaio - marzo, 2° trimestre aprile – giugno, etc).

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri gli strumenti di monitoraggio e di reportistica fruibili dalle Amministrazioni Contraenti (criterio di valutazione ID 8).

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

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

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



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

sia i seguenti dati riepilogativi:

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

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

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

Per il Presidio:

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

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

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

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

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



Dovranno essere pertanto forniti i dati analitici, estrapolati dal sistema di trouble ticketing di cui al par. 11.4, relativi ad ogni:

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

con dettaglio tale da consentire all'Amministrazione la verifica sia della correttezza dei dati relativi al singolo intervento, sia del calcolo degli SLA conseguiti in ciascun mese inteso come il mese solare da calendario (gennaio, febbraio, etc).

Anche con riferimento ai livelli di servizio relativi al/ai call center, e per ciascun mese contenuto nel trimestre di riferimento, il report dovrà contenere sia i dati aggregati tali da permettere la verifica degli SLA e l'eventuale calcolo delle penali, sia quelli di dettaglio con cui poter verificare la completezza della base dati utilizzata per i suddetti dati aggregati.

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

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

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

Nel seguito del presente paragrafo sono descritti i report (*Report unico degli asset* e *Report dei livelli di servizio conseguiti*) che il Fornitore dovrà inviare semestralmente a Consip, all'indirizzo di posta elettronica certificata da essa indicato.

L'invio dei suddetti report dovrà avvenire entro i 20 giorni successivi alla chiusura del semestre di riferimento, inteso come il semestre solare da calendario (1° semestre gennaio - giugno, 2° semestre luglio – dicembre).

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri gli strumenti di monitoraggio e di reportistica fruibili da Consip (criterio di valutazione ID 8).

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

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice un "*Report unico degli asset relativo ad ogni lotto gestito*", in formato Excel, costituito da uno sheet per ogni lotto, con l'elenco complessivo degli apparati, con il dettaglio delle seguenti informazioni, ciascuna di esse riportate in campi distinti per ogni colonna dell'Excel e nell'ordine di seguito indicato:



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

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

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all’Amministrazione Aggiudicatrice un report con i dati relativi ai livelli di servizio conseguiti nell’ambito dell’Accordo Quadro.



Tale report dovrà contenere, con riferimento ai livelli di servizio con ID dal numero 12 al numero 25 previsti nella tabella nel successivo par. 12.2.1, i valori medi conseguiti nell'ambito di tutti i Contratti di Fornitura per ciascun trimestre di riferimento (inteso come il trimestre solare da calendario (1° trimestre gennaio - marzo, 2° trimestre aprile – giugno, etc.).

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

## 12. Livelli di servizio e penali

### 12.1. Orari di erogazione dei servizi

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

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

Tabella 1 – Finestra di erogazione dei servizi

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

### 12.2. SLA

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito un valore target, corrispondente alla qualità prevista dall'Accordo Quadro. Si precisa che laddove la frequenza di rilevazione sia mensile si ha a riferimento il mese solare da calendario (gennaio, febbraio, etc).

Costituiscono elementi oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione dei relativi punteggi tecnici secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri, il miglioramento dei seguenti livelli di servizio:

- SLA 03 Tempo per l'invio all'amministrazione del piano di esecuzione dei servizi (criterio di valutazione ID 22);
- SLA 12 Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione (criteri di valutazione ID 12 e 13);
- SLA 13 Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione (criteri di valutazione ID 14 e 15);
- SLA 14 Tempo di completamento intervento IMAC (criterio di valutazione ID 17);



- SLA 15 Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione (criterio di valutazione ID 16);
- SLA 16 Tempo di completamento intervento sul cablaggio (criterio di valutazione ID 18);
- SLA 17 Tempo di gestione delle richieste service desk (criteri di valutazione ID 19 e 20);
- SLA 21 Tempo di intervento in reperibilità h24 (criterio di valutazione ID 21);
- SLA 22 Grado di soddisfazione dell'Amministrazione (criterio di valutazione ID 23).

### 12.2.1. SLA per Amministrazione Contraente

Tabella 2 – SLA per Amministrazione Contraente

ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
SLA01	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di completezza della richiesta e di volontà o meno di effettuare il sopralluogo	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di invio da parte del Fornitore all'Amministrazione della comunicazione di completezza della richiesta e di volontà o meno di effettuare il sopralluogo e la data di invio da parte dell'Amministrazione al Fornitore della Richiesta Preliminare di Fornitura	Entro 7 gg solari	Ad evento	$SLA01 = K1 - K2$ K1: Data di ricezione da parte dell'Amministrazione della comunicazione K2: Data di invio da parte dell'Amministrazione della Richiesta Preliminare di Fornitura
SLA02	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di conclusione delle attività di sopralluogo e la data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione	Entro 20 gg solari (entro 30 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; entro 40 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)	Ad evento	$SLA02 = K1 - K2$ K1: Data di data di conclusione delle attività di sopralluogo K2: Data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura
SLA03	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi e la data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione	Entro 40 gg solari (entro 50 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; entro 60 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA03 = K1 - K2$ K1: Data di invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi K2: Data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura
SLA04	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi e la data di richiesta di modifica al Piano	Entro 20 gg solari	Ad evento	$SLA04 = K1 - K2$ K1: Data di invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi K2: Data di richiesta di



ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
	del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	da parte dell'Amministrazione			modifica al Piano da parte dell'Amministrazione
SLA05	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura all'invio all'Amministrazione del Piano di assorbimento	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di invio all'Amministrazione del Piano di assorbimento e la data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura	Entro 10 gg lavorativi	Ad evento	SLA05 = K1-K2  K1: Data di invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi K2: Data di richiesta di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione
SLA06	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, all'avvio dei servizi	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di avvio dei servizi e la data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura	Entro 10 gg solari	Ad evento	SLA06 = K1-K2  K1: Data di avvio dei servizi K2: Data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura
SLA07	Tempo di invio del Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la chiusura del trimestre di riferimento e l'invio del report all'Amministrazione	Entro 10 gg solari	Ad evento	SLA07= K1-K2  K1: Data di chiusura del trimestre K2: Data di invio del Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente
SLA08	Tempo di invio del Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la chiusura del trimestre di riferimento e l'invio del report all'Amministrazione	Entro 10 gg solari	Ad evento	SLA08= K1-K2  K1: Data di chiusura del trimestre K2: Data di invio del Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente
SLA09	Tempo di sostituzione del personale in caso di necessità da parte del Fornitore	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte dell'Amministrazione della comunicazione inviata dal Fornitore contenente la motivazione della sostituzione e la data di sostituzione	Entro 30 gg solari	Ad evento	SLA09 = K1-K2  K1: Data di sostituzione di personale K2: Data di ricezione da parte dell'Amministrazione della comunicazione inviata dal Fornitore contenente la motivazione della sostituzione
SLA 10	Tempo di sostituzione del personale su richiesta dell'Amministrazione in seguito a non idoneità rilevata	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione inviata dall'Amministrazione contenente la segnalazione di non idoneità e la data di sostituzione	Entro 30 gg solari	Ad evento	SLA10 = K1-K2  K1: Data di sostituzione di personale K2: Data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione inviata dall'Amministrazione contenente la segnalazione di non idoneità
SLA 11	Tempo di sostituzione del personale in caso di non idoneità del personale proposto in sostituzione di cui agli SLA 9 e SLA 10	Valore che esprime il massimo numero di giorni solari che intercorrono tra la data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione inviata dall'Amministrazione contenente la segnalazione di non idoneità del personale proposto in sostituzione di cui agli SLA 9	Entro 10 gg solari	Ad evento	SLA11 = K1-K2  K1: Data di sostituzione di personale K2: Data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione inviata dall'Amministrazione contenente la segnalazione di non idoneità del personale





ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
		e SLA 10 e la data di sostituzione			proposto in sostituzione di cui agli SLA 9 e SLA 10
SLA 12	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del servizio di manutenzione) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso in cui il malfunzionamento sia di tipo hardware per un apparato oggetto del servizio di manutenzione) e l'istante di apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero l'istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk).	Classe di Qualità Standard: entro 8 ore o migliorativo laddove offerto  Classe di Qualità Gold: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA12 = K1-K2  K1: Istante di chiusura del ticket (nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del servizio di manutenzione) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso in cui il malfunzionamento sia di tipo hardware per un apparato oggetto del servizio di manutenzione) K2: Istante di apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero l'istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk)
SLA 13	Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività di gestione richiesta) e l'istante di apertura del ticket (nel caso in cui l'intervento di gestione sia richiesto al contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk)	Classe di Qualità Standard: entro 8 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA13 = K1-K2  K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività di gestione richiesta) K2: Istante di apertura del ticket (nel caso in cui l'intervento di gestione sia richiesto al contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk)
SLA 14	Tempo di completamento di intervento IMAC	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività IMAC richiesta) e l'istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione della richiesta IMAC)	Entro 12 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA14 = K1-K2  K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività IMAC richiesta) K2: Istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione della richiesta IMAC)
SLA 15	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con il ripristino delle funzionalità dell'apparato) e l'istante di apertura del ticket (nel caso	Entro 24 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA15 = K1-K2  K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con il ripristino delle funzionalità dell'apparato) K2: Istante di apertura del ticket (nel caso sia aperto dal





ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
		sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione e che non abbia trovato soluzione a tale livello)			contact center di Gestione e Manutenzione a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione e che non abbia trovato soluzione a tale livello)
SLA 16	Tempo completamento intervento sul cablaggio	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con la consegna del Rapporto di Fine Intervento) e l'istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione dell'attività di intervento sul cablaggio)	Entro 24 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA16 = K1 - K2$ <p>K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con la consegna del Rapporto di Fine Intervento)</p> <p>K2: Istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione dell'attività di intervento sul cablaggio)</p>
SLA 17	Tempo di gestione richieste service desk	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (nel caso in cui la richiesta sia risolta direttamente dal service desk) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione (nel caso in cui la richiesta, pur di competenza del Fornitore, non sia stata risolta dal service desk) e l'istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta dell'utente al service desk)	Classe di Qualità Standard: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 3 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA17 = K1 - K2$ <p>K1: Istante di chiusura del ticket (nel caso in cui la richiesta sia risolta direttamente dal service desk) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione (nel caso in cui la richiesta, pur di competenza del Fornitore, non sia stata risolta dal service desk)</p> <p>K2: Istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta dell'utente al service desk)</p>
SLA 18	Tasso di risoluzione ticket al service desk	Valore che esprime la percentuale di ticket aperti e chiusi dal service desk a seguito di risoluzione della richiesta da parte del service desk stesso rispetto al totale dei ticket aperti dal service desk. Sono esclusi dal conteggio gli interventi che richiedano manutenzione hardware	Classe di Qualità Standard: almeno 50% Classe di Qualità Gold: almeno 70%	Mensile	$SLA18 = K1 / (K1 + K2) * 100$ <p>K1: Numero ticket aperti dal service desk e chiusi dallo stesso service desk a seguito di risoluzione della richiesta;</p> <p>K2: Numero ticket aperti dal service desk e chiusi al livello di gestione.</p>
SLA 19	Tempo di attesa per il Contact Center per le richieste di Gestione e Manutenzione	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte entro i 120 secondi, su base mensile, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al Contact Center	Almeno 95%	Mensile	$SLA19 = K1 / K2 * 100$ <p>K1: Numero chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore dello specifico Contact Center</p>



ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
		per le richieste di Gestione e Manutenzione e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.			K2: Numero chiamate pervenute allo specifico Contact Center
SLA 20	Tempo di attesa per il Contact center per il service desk	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte entro i 120 secondi, su base mensile, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al Contact center per il service desk e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.	Almeno 95%	Mensile	$SLA20 = K1/K2 * 100$ K1: Numero chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore dello specifico Contact Center K2: Numero chiamate pervenute allo specifico Contact Center
SLA 21	Tempo di intervento in reperibilità h24	Valore che esprime il tempo (numero di ore solari nell'ambito della finestra di erogazione del servizio) che intercorre tra la chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale del Fornitore reperibile e l'orario di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione	3 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA21 = K1 - K2$ K1: Istante di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione K2: Istante della chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale del Fornitore reperibile
SLA 22	Grado di soddisfazione dell'Amministrazione	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Amministrazione nel sondaggio annuale riguardante il proprio grado di soddisfazione sui servizi di cui ha usufruito nell'anno di riferimento. Le valutazioni positive sono le risposte che riportano una valutazione che indica che l'Amministrazione è almeno soddisfatta.	Almeno pari al 70% o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA22 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di valutazioni positive fornite dall'Amministrazione K2: Numero complessivo delle valutazioni rilasciate dall'Amministrazione



ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
SLA 23	Tempo di invio del questionario di soddisfazione all'Amministrazione	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di invio da parte del Fornitore all'Amministrazione del questionario di soddisfazione e la data di chiusura dell'anno di esecuzione contrattuale di riferimento	Entro 365 giorni dal primo giorno dell'anno di esecuzione contrattuale di riferimento	Ad evento	$SLA23 = K1 - K2$ K1: Data di chiusura dell'anno di esecuzione contrattuale di riferimento K2: Data di invio da parte del Fornitore all'Amministrazione del questionario di soddisfazione
SLA 24	Tempo di invio del risultato del questionario di soddisfazione all'Amministrazione	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data di ricezione da parte del Fornitore del questionario di soddisfazione compilato dall'Amministrazione e la data di invio del risultato del questionario di soddisfazione compilato dall'Amministrazione	Entro 30 giorni solari	Ad evento	$SLA24 = K1 - K2$ K1: Data di invio del risultato del questionario di soddisfazione compilato dall'Amministrazione K2: Data di ricezione da parte del Fornitore del questionario di soddisfazione compilato dall'Amministrazione
SLA 25	Tempo di attesa per il Contact center informativo	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte entro i 120 secondi, su base mensile, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al Contact center e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.	Almeno 95%	Mensile	$SLA23 = K1 / K2 * 100$ K1: Numero chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore dello specifico Contact Center K2: Numero chiamate pervenute allo specifico Contact Center

### 12.2.2. SLA Amministrazione Aggiudicatrice

Tabella 3 - SLA Amministrazione Aggiudicatrice

ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
SLA01_AG	Tempo di attivazione del/dei contact center	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data attivazione del/dei contact center (Contact center informativo, del Contact center del Service desk e del Contact center delle richieste di servizio di Gestione e Manutenzione) e la data di stipula dell'Accordo Quadro	Entro <b>15 gg solari</b>	Ad evento	$SLA01\_AG = K1 - K2$ K1: Data di attivazione del/dei contact center K2: Data di stipula dell'Accordo Quadro



ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
SLA02_AG	Tempo di invio del Report unico degli asset relativo a ogni lotto per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la chiusura del semestre solare di riferimento e l'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Entro <b>20 gg solari</b>	Ad evento	$SLA02\_AG = K1 - K2$ K1: Data di chiusura del trimestre K2: Data di invio del report
SLA03_AG	Tempo di invio del Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la chiusura del semestre solare di riferimento e l'invio del report all'Amministrazione Aggiudicatrice	Entro <b>20 gg solari</b>	Ad evento	$SLA03\_AG = K1 - K2$ K1: Data di chiusura del semestre K2: Data di invio del report
SLA04_AG	Tempo di presa in carico e gestione delle problematiche emerse nei Contratti di Fornitura da parte del Responsabile del Servizio	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la ricezione della richiesta formulata dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di fornitura e la ricezione della risposta scritta del Responsabile del Servizio	Entro <b>7 gg solari</b>	Ad evento	$SLA04\_AG = K1 - K2$ K1: Data di ricezione della risposta scritta del Responsabile del Servizio K2: Data di ricezione della richiesta formulata dall'Amministrazione Aggiudicatrice
SLA05_AG	Tempo di attesa per il contact center per richieste di tipo informativo	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte entro i 120 secondi, su base mensile, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al contact center e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.	Almeno <b>95%</b>	Mensile	$SLA05\_AG = K1 / K2 \times 100$ K1: numero chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore dello specifico Contact Center K2: numero chiamate pervenute allo specifico Contact Center
SLA06_AG	Tempo di attivazione dello strumento di monitoraggio e di reportistica laddove offerto	Valore che esprime il tempo (numero di giorni solari) che intercorre tra la data attivazione dello strumento di monitoraggio e di reportistica e la data di stipula dell'Accordo Quadro	Entro <b>60 gg solari</b>	Ad evento	$SLA06\_AG = K1 - K2$ K1: Data di attivazione dello strumento di monitoraggio e di reportistica K2: Data di stipula dell'Accordo Quadro

### 12.3. Penali

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



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

### 12.3.1. Penali a favore delle Amministrazioni Contraenti

Di seguito si riportano le penali a favore delle Amministrazioni Contraenti. Si precisa che per “periodo di riferimento” si intende il mese solare da calendario (gennaio, febbraio, etc).

Tabella 4 – Penali a favore dell’Amministrazione Contraente

ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA01	Tempo dall’invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell’Amministrazione, all’invio all’Amministrazione della comunicazione di completezza della richiesta e di volontà o meno di effettuare il sopralluogo (*)	Entro <b>7 gg solari</b>	0,3 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA02	Tempo dall’invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell’Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo (*)	Entro 20 gg solari (entro 30 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro 40 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)	0,3 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA03	Tempo dall’invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell’Amministrazione, all’invio all’Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	Entro 40 gg solari (entro 50 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro 60 gg solari per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto	1 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA04	Tempo dall’invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell’Amministrazione, all’invio all’Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	Entro 20 gg solari	1 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA05	Tempo dall’invio della Richiesta Preliminare di Fornitura all’invio all’Amministrazione del Piano di assorbimento (*)	Entro 10 gg lavorativi	0,3 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA06	Tempo dall’emissione dell’Ordinativo di Fornitura, all’avvio dei servizi	Entro 10 gg solari	1 per mille del valore del/dei servizio/i avviato/i in ritardo, per ogni giorno di ritardo
SLA07	Tempo di invio del Report degli Asset e dei Servizi per l’Amministrazione Contraente	Entro 10 gg solari	0,3 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA08	Tempo di invio del Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l’Amministrazione Contraente	Entro 10 gg solari	0,3 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA09	Tempo di sostituzione del personale in caso di necessità da parte del Fornitore	Entro 30 gg solari	1 per mille del valore dell’Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo



ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA10	Tempo di sostituzione del personale su richiesta dell'Amministrazione in seguito a non idoneità rilevata	Entro 30 gg solari	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA11	Tempo di sostituzione del personale in caso di non idoneità del personale proposto in sostituzione di cui agli SLA 9 e SLA 10	Entro 10 gg solari	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA12	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Classe di Qualità Standard: entro 8 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	1 per mille x C x DLS.  dove  C = corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di riferimento, per il servizio di gestione dell'ambito tecnologico cui lo SLA si riferisce  $DLS = \frac{\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato})}{(\text{valore target})} * 100$
SLA13	Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione	Classe di Qualità Standard: entro 8 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	1 per mille x C x DLS.  dove  C = corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di riferimento, per il servizio di gestione dell'ambito tecnologico cui lo SLA si riferisce  $DLS = \frac{\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato})}{(\text{valore target})} * 100$
SLA14	Tempo di completamento intervento IMAC	Entro 12 ore o migliorativo laddove offerto	2 per mille x C x DLS  dove  C = costo complessivo dei pacchetti utilizzati (intendendo anche quelli parzialmente utilizzati) nel periodo di riferimento in cui si è verificato l'evento  $DLS = \frac{\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato})}{(\text{valore target})} * 100$
SLA15	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	Entro 24 ore o migliorativo laddove offerto	5 per mille x C x DLS.  dove  C = corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, nel periodo di riferimento, per il servizio di manutenzione dell'ambito tecnologico cui lo SLA si riferisce.  $DLS = \frac{\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato})}{(\text{valore target})} * 100$



ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA16	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	Entro 24 ore o migliorativo laddove offerto	2 per mille x C x DLS  dove  C = costo complessivo dei pacchetti utilizzati (intendendo anche quelli parzialmente utilizzati) nel periodo di riferimento in cui si è verificato l'evento  DLS = $\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato}) / (\text{valore target}) * 100$
SLA17	Tempo di gestione richieste service desk	Classe di Qualità Standard: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 3 ore o migliorativo laddove offerto	1 per mille x C x DLS  dove  C = costo complessivo dei ticket gestiti nel periodo di riferimento in cui si è verificato l'evento  DLS = $\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato}) / (\text{valore target}) * 100$
SLA18	Tasso di risoluzione ticket al service desk	Classe di Qualità Standard: almeno 50% Classe di Qualità Gold: almeno 70%	5 per mille x C x DLS  dove  C = costo complessivo dei ticket gestiti nel periodo di riferimento  DLS = $\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato}) / (\text{valore target}) * 100$
SLA19	Tempo di attesa per il Contact Center per le richieste di Gestione e Manutenzione	Almeno 95%	0,1 per mille x C x DLS  dove  C = corrispettivi complessivi dovuti all'Amministrazione, nel periodo di riferimento, per l'ordinativo di fornitura  DLS = $\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato}) / (\text{valore target}) * 100$
SLA20	Tempo di attesa per il Contact center per il service desk	Almeno 95%	5 per mille x C x DLS  dove  C = costo complessivo dei ticket gestiti nel periodo di riferimento  DLS = $\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato}) / (\text{valore target}) * 100$
SLA21	Tempo di intervento in reperibilità h24	3 ore o migliorativo laddove offerto	1 per mille del corrispettivo complessivo dovuto dall'Amministrazione, per l'intera durata contrattuale, per il servizio di reperibilità



ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA22	Grado di soddisfazione dell'Amministrazione	Almeno pari al 70% o migliorativo laddove offerto	0,1 per mille x C x DLS  dove  C = corrispettivi complessivi dovuti all'Amministrazione, nel periodo di riferimento, per l'ordinativo di fornitura  DLS = $\text{abs}(\text{valore target} - \text{livello di servizio misurato}) / (\text{valore target}) * 100$
SLA23	Tempo di invio del questionario di soddisfazione all'Amministrazione	Entro 365 giorni dal primo giorno dell'anno di esecuzione contrattuale di riferimento	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
SLA24	Tempo di invio del risultato del questionario di soddisfazione all'Amministrazione	Entro 30 giorni solari	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
N.A.	Presenza di personale con le competenze richieste presso le sedi del Fornitore - L'assenza di personale con una o più competenze richieste presso le sedi dell'Amministrazione indicate nel Piano di esecuzione dei servizi comporta l'emissione della non conformità (art 8 Schema di AQ)	Entro 30 giorni solari	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura per ogni giorno di ritardo conteggiato a partire dalla notifica delle non conformità rilevate, sino alla data di risoluzione delle non conformità
(*) Qualora non si arrivi all'emissione di un Ordinativo di Fornitura, in luogo delle penali a favore dell'Amministrazione Contraente, si applicheranno le penali definite nel successivo par. 12.3.2.			

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

Tabella 5 – Penali per Assessment e Piano di Esecuzione - nel caso in cui l'Amministrazione non emetta un Ordinativo di Fornitura

ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA01	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente, all'invio all'Amministrazione Contraente della comunicazione di completezza della richiesta e di volontà o meno di effettuare il sopralluogo	Entro <b>7 gg solari</b>	Euro 150,00 in caso di ritardo superiore a 5 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
SLA02	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente, alla conclusione delle attività di sopralluogo	Entro <b>20 gg solari</b> (entro <b>30 gg solari</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro <b>40 gg solari</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15)	Euro 250,00 in caso di ritardo superiore a 5 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
SLA03	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione Contraente, all'invio all'Amministrazione Contraente del Piano di Esecuzione dei Servizi	Entro <b>40 gg solari</b> (entro <b>50 gg solari</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15 – entro <b>60 gg solari</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto	Euro 500,00 in caso di ritardo superiore a 10 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip
SLA04	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione Contraente, all'invio all'Amministrazione Contraente del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	Entro <b>20 gg solari</b>	Euro 250,00 in caso di ritardo superiore a 10 giorni, segnalato dall'Amministrazione a Consip





ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA05	Tempo dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura all'invio all'Amministrazione del Piano di assorbimento	Entro <b>10 gg lavorativi</b>	Euro 250,00 in caso di ritardo superiore a 10 giorni lavorativi, segnalato dall'Amministrazione a Consip

Tabella 6 – Penali Reportistica e call center informativo

ID SLA	SLA	Valore Target	Valorizzazione della penale
SLA01_AG	Tempo di attivazione del/dei contact center	Entro <b>15 gg solari</b>	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
SLA02_AG	Tempo di invio del Report unico degli asset relativo a ogni lotto per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Entro <b>20 gg solari</b>	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
SLA03_AG	Tempo di invio del Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Aggiudicatrice	Entro <b>20 gg solari</b>	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo
SLA04_AG	Tempo di presa in carico e gestione delle problematiche emerse nei Contratti di Fornitura da parte del Responsabile del Servizio	Entro <b>7 gg solari</b>	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo
SLA05_AG	Tempo di attesa per il contact center per richieste di tipo informativo	Almeno <b>95%</b>	Euro 300,00 per ogni punto percentuale in diminuzione
SLA06_AG	Tempo di attivazione dello strumento di monitoraggio e di reportistica laddove offerto	Entro <b>60 gg solari</b>	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo

### 13. Verifiche ispettive

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

I costi di tali verifiche saranno a carico degli Aggiudicatari dell'AQ.

Il Fornitore si impegna ad effettuare, nei confronti di Consip, i pagamenti dei costi per le verifiche ispettive effettuate dall'Ente Terzo, dietro presentazione di fattura elettronica che verrà emessa da Consip al termine del ciclo ispettivo, corredata del relativo documento di rendicontazione analitica delle attività ispettive svolte dall'Organismo di Ispezione incaricato.



Con riferimento a ciascun singolo lotto, il costo delle verifiche ispettive è a carico del Fornitore ed è stimato pari a Euro 24.000,00 per il lotto 1, Euro 20.600,00 per il lotto 2, Euro 13.700,00 per il lotto 3, Euro 24.000,00 per il lotto 4 e Euro 24.000,00 per il lotto 5.

Per l'espletamento della suddetta attività si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nell'APPENDICE A – Schema delle Verifiche Ispettive. In sede di verifica tale Schema potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico. Le “modalità di valutazione” indicate nel suddetto Schema sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico. In caso di deroghe agli stessi le modalità che prevedono una scala di valutazione a 5 livelli non potranno essere applicate e la valutazione si baserà sui due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della “non conformità grave”.

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

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



## APPENDICE A – Schema delle Verifiche Ispettive

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



<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A2 - Tempo di invio del Piano di Esecuzione dei Servizi - Ordinativo di Fornitura	entro <b>40 gg</b> (entro <b>50 gg</b> per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore e uguale a 15 – entro 60 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto dall'invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione, all'invio del Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione	Capitolato par. 2.1	Confronto fra la Data di invio della Richiesta Preliminare di Fornitura da parte dell'Amministrazione e la data di invio del Piano di Esecuzione dei Servizi	Richiesta Preliminare di Fornitura  Piano di Esecuzione dei Servizi	<p><b>Conformità:</b> <math>T &lt; 40</math> gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore e uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto</p> <p><b>Conforme con osservazioni:</b> <math>T = 40</math> gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto</p> <p><b>Non conformità lieve:</b> <math>40\text{gg} &lt; T \leq 60\text{gg}</math> (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto</p> <p><b>Non conformità importante:</b> <math>60\text{gg} &lt; T \leq 80\text{gg}</math> (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto</p> <p><b>Non conformità grave:</b> <math>T &gt; 80</math> gg (+10 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3 e inferiore o uguale a 15; + 20 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 15) o migliorativo laddove offerto</p>	SI
---	---	--	---------------------	--	---	--	----



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



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B2 - intervento a livello di gestione	SLA Standard: 8 ore, o valore migliorativo offerto  SLA Gold: 4 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 4 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk) e chiusura del ticket	Apertura ticket ovvero assegnazione ticket al livello di gestione  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 8$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non conformità grave:</b> $T > 8$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>SLA Gold</b>  <b>Conformità:</b> $T \leq 4$ ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non conformità grave:</b> $T > 4$ ore, o valore migliorativo offerto	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B3 – risoluzione malfunzionamenti a livello di manutenzione	24 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 5 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il ticket venga assegnato al livello di manutenzione dal livello di gestione e chiusura del ticket	Apertura ticket ovvero assegnazione ticket al livello di manutenzione  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> T ≤ 24 ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non conformità grave:</b>  T >24 ore, o valore migliorativo offerto	SI
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B4 – completamento interventi IMAC	12 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 4.4.1 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> T ≤ 12 ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non conformità grave:</b>  T > 12 ore, o valore migliorativo offerto	SI
<b>B - Qualità dei servizi</b>	B5 – completamento interventi cablaggio	24 ore, o valore migliorativo offerto	Capitolato par. 6 e par 12.2.1	Confronto fra orario apertura del ticket e chiusura del ticket	Apertura ticket  Chiusura ticket	<b>SLA Standard</b>  <b>Conformità:</b> T ≤ 24 ore, o valore migliorativo offerto  <b>Non conformità grave:</b>  T > 24 ore, o valore migliorativo offerto	SI



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





Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C1 – Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Invio trimestrale	Capitolato 11.6	Verifica data ricezione mail contenente il report	Mail contenente il report	<b>Conformità:</b> entro 10 gg successivi al termine del trimestre <b>Non conformità grave:</b> più di 10 gg successivi al termine del trimestre	SI
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C2 – Report dei Livelli di servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Invio trimestrale	Capitolato 11.6	Verifica data ricezione mail contenente il report	Mail contenente il report	<b>Conformità:</b> entro 10 gg successivi al termine del trimestre <b>Non conformità grave:</b> più di 10 gg successivi al termine del trimestre	SI



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
D - Qualità del call center	D2 – tempo di attesa per il call center (sia per richieste di gestione e manutenzione che per service desk) in termini di percentuale, consolidata su base mensile - inteso come il mese solare da calendario (gennaio, febbraio, etc), di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore.	95% di risposte entro 120 secondi	Capitolato 8, 11.3 e 11.4	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test.  La verifica verrà effettuata calcolando lo SLA “Tempo di attesa” con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 1 mese - inteso come il mese solare da calendario (gennaio, febbraio, etc)	NA	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato.  <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato.	SI