

Capitolato Tecnico

CAPITOLATO TECNICO
PER L'ACQUISTO DI SISTEMI DI VIDEO
CONFERENZA

Indice dei contenuti

1 PREMESSA.....	4
2 CONTESTO.....	6
2.1 Contesto organizzativo	6
2.2 Stazione appaltante.....	6
2.3 Contesto tecnologico.....	6
2.3.1 End Point in uso	6
2.3.2 Servizio Videoconferenza in uso.....	6
2.3.3 Microsoft Lync Skype FB	6
3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	7
3.1 Oggetto e durata.....	7
3.1.1 Requisiti tecnici di conformità delle apparecchiature.....	8
3.2 Specifiche tecniche della nuova piattaforma Videoconferenza.....	9
3.2.1 Caratteristiche della piattaforma	9
3.2.1.1 Creazione di sale virtuali temporanee o permanenti	10
3.2.1.2 Gestione di audio conferenza	10
3.2.1.3 Rubrica centralizzata	10
3.2.1.4 Sistema di prenotazione e schedulazione automatica delle sessioni	10
3.2.1.5 Gestione presentazioni multimediali durante le sessioni di videoconferenza (Content Connect)	11
3.2.1.6 Integrazione con Lync/SFB	11
3.2.1.8 Sistemi di governance	11
3.2.1.9 Reportistica delle sessioni audio e video (Analytics).....	12
3.3 End Point sale piccole e medie dimensioni	13
3.4 End Point sala grande dimensione	13
3.5 Monitor di sala.....	14
3.6 Monitor interattivo	15
3.7 Requisiti tecnici e di conformità.....	16
4 Modalità di esecuzione dei servizi.....	17
4.1 Attivazione piattaforma videoconferenza.....	17
4.2 Consegna e installazione apparecchiature.....	19
4.3 Collaudo (rilascio in produzione)	20
4.4 Manutenzione Hardware e Software	21
4.4.1 Manutenzione Hardware	22

4.4.1.1 Manutenzione Hardware - Modalità generali del servizio	23
4.4.1.2 Manutenzione Hardware - Tempi di risposta, ripristino e risoluzione	23
4.4.1.3 Manutenzione Hardware - Tempi di risposta, rapporto di intervento	24
4.4.1.4 Manutenzione Hardware - Sostituzione di apparecchiature.....	25
4.4.1.5 Manutenzione Hardware – Parti di ricambio.....	27
4.4.2 Manutenzione software	27
4.4.2.1 Manutenzione correttiva.....	28
4.4.2.1.1 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio	28
4.4.2.1.2 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta, ripristino e risoluzione.....	28
4.4.2.1.3 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta, rapporto di intervento.....	30
4.4.2.1.4 Manutenzione software evolutiva.....	30
4.4.3 Applicativo Web	31
4.4.4 Reportistica.....	32
4.4.5 Riunioni periodiche.....	32
5 Responsabile dei servizi	34
6 Personale	34
7 Modalità di Fatturazione.....	35
8 Oneri a carico della stazione appaltante	35
9 Oneri a carico dell'affidatario.....	36
10 Penali.....	36

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'acquisto dei servizi di manutenzione hardware per gli apparati di videoconferenza fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici di Agenzia delle entrate – Riscossione.

I servizi di cui sopra consistono principalmente nell'esecuzione e gestione delle attività di assistenza e manutenzione hardware dei Sistemi in uso presso sedi centrali e periferiche delle strutture organizzative che afferiscono a Agenzia delle entrate – Riscossione.

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate – Riscossione;

Affidatario: soggetto aggiudicatario della fornitura dei "SISTEMI";

Contratto: è il contratto sottoscritto da Agenzia delle entrate - Riscossione, con l'Affidatario per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;

Sistemi di videoconferenza o Sistemi: architettura tecnologica, dove si ha l'interazione sincrona in audio, video e dati fra due o più soggetti rendendoli interattivi tra loro;

End Point: terminale di sala riunione del sistema di videoconferenza, tipicamente composta da webcam, casse acustiche e microfono.

Dispositivo: un componente fisicamente distinto ed individuabile dei Sistemi (ad es. : monitor, webcam, microfono,...);

MCU: dispositivo hardware facente parte dell'infrastruttura videoconferenza.

Garanzia Standard: si intende il servizio di assistenza e manutenzione compreso nella configurazione base di durata pari a 36 mesi

Canone l'importo, espresso in €/mese, relativo al pagamento dei servizi richiesti per ciascuna apparecchiatura;

Muletto: apparecchiatura utilizzata per sostituzione temporanea;

Sedi: unità immobiliari presso le quali dovranno essere eseguite le prestazioni richieste e riportate nell'allegato A del presente Capitolato Tecnico

Referente Territoriale: dipendente di Agenzia delle entrate - Riscossione preposta, per la zona territoriale/Sede di propria competenza, alla gestione del contratto con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate;

Responsabile Tecnico: ruolo di coordinamento ricoperto da una figura professionale tecnica, nominata dall'Affidatario, con ruolo di supporto del Responsabile dei Servizi. I due ruoli non possono essere ricoperti dalla medesima figura organizzativa;

Struttura Competente: Unità Organizzativa di Agenzia delle entrate - Riscossione preposta per funzionigramma aziendale alla gestione del contratto con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate;

Responsabile dei Servizi: Persona fisica, nominata dall'Affidatario, quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;

Utente Finale persona della Stazione Appaltante utilizzatore dell'apparato oggetto del servizio;

Giorni Lavorativi: si intendono tutti i giorni esclusi il sabato, la domenica e festivi;

Ore lavorative: si intendono le ore comprese nell'intervallo tra le ore 8.00 e le ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi.

Sono parte integrante del presente capitolato le seguenti Appendici:

- Allegato A: elenco attuale dei Sistemi suddivisi per sede;
- Allegato B: elenco dei Sistemi che saranno oggetto di Acquisto;
- Allegato C: Penali;
- Allegato D: NEC V423
- Allegato E: PC NEC OPS
- Allegato F: HUAWEI_RP_series
- Allegato G: LifeSize Express220
- Allegato H: Lifesize Room220
- Allegato K: LifeSize Team220
- Allegato I: bcc950_getting_started
- Allegato J: cc3000e
- Allegato L: Check-list

2 CONTESTO

2.1 Contesto organizzativo

Gli uffici di Agenzia delle entrate – Riscossione sono complessivamente distribuiti su tutto il territorio nazionale, ad eccezione delle Regione Sicilia, in circa 200 sedi diverse.

2.2 Stazione appaltante

Agenzia delle entrate – Riscossione svolge, per il tramite della Struttura Organizzativa Innovazione e Servizi Operativi, il governo dell'area Tecnologia e Innovazione, garantendo l'efficacia e l'efficienza di sistemi, applicazioni, infrastrutture ICT e dei servizi erogati, in costante allineamento con le strutture aziendali ai fini del pieno soddisfacimento delle esigenze di funzionamento e di un adeguato conseguimento degli obiettivi.

2.3 Contesto tecnologico

Di seguito è indicata in modo sintetico l'infrastruttura in uso per il servizio di videoconferenza.

2.3.1 End Point in uso

Si dispone di n° 80 End Point videoconferenza di diverse marche, distribuiti su tutto il territorio nazionale, l'elenco di dettaglio è riportato nell'Allegato A.

Le caratteristiche degli End Point che al completamento della presente fornitura resteranno attivi sono indicate negli allegati (D,E,F,G,H,K,I,J);

2.3.2 Servizio Videoconferenza in uso

Il servizio videoconferenza è erogato su MCU Huawei ViewPoint 8650 dedicata, in housing presso la server farm di Fastweb, non compatibile con Microsoft Lync\Skype FB.

Il dispositivo sarà dismesso al completamento delle installazioni ed il collaudo di tutte le parti HW e SW, oggetto della presente fornitura ed esplicitato nel seguente paragrafo 3.

2.3.3 Microsoft Lync Skype FB

E' in uso, per tutti gli utenti di Agenzia delle Entrate – Riscossione, Microsoft Skype FB ed allocato nel Data Center della Stazione appaltante, a Roma Via Grezar.

Su oltre n°8000 Personal Computer è distribuito il Client Lync 2013 (in progressiva dismissione) e Skype FB 2016.

Il sistema di collaboration in discussione è federato con sistemi Skype FB di altre società (attualmente con Sogei, Agenzia delle Entrate e Microsoft).

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto e durata

Il presente documento descrive le specifiche tecniche, prestazionali e funzionali per la fornitura, installazione, messa in servizio e collaudo, di:

- N°1 Piattaforma di videoconferenza.
- N°24 End Point per sale piccole e medie dimensione.
- N°1 End Point per sala grande dimensione.
- N°1 Monitor di sala
- N°1 Monitor interattivo

Ogni Apparecchiatura deve essere nuova di fabbrica e deve possedere le caratteristiche minime di seguito descritte.

L'offerta del Concorrente deve prevedere apparecchiature, la cui tipologia sia già disponibile per l'affidatario al momento della presentazione dell'offerta medesima. Si chiarisce che per "disponibilità di tipologia" si intende la piena disponibilità di un'apparecchiatura già dotata delle caratteristiche minime e migliorative offerte, in quanto soggetto produttore della stessa ovvero soggetto distributore in possesso di validi accordi commerciali con una o più ditte produttrici delle apparecchiature o delle singole componenti delle apparecchiature medesime. Si precisa, altresì, che la disponibilità per il Concorrente, nel senso sopra rappresentato, non comporta necessariamente che l'apparecchiatura suddetta sia stata già immessa nel mercato per la vendita al pubblico.

I prodotti offerti e, comunque, oggetto delle singole forniture, devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono essere progettate in modo da consentire l'upgrade. Inoltre devono essere forniti tutti i cavi necessari al funzionamento del sistema (cavo di alimentazione con spina italiana) e tutti i dispositivi opzionali ordinati dalla Stazione Appaltante.

I cavi esterni e i relativi connettori incorporati nei sistemi e nei loro componenti devono essere di ottima fattura, di alta affidabilità sia elettrica che meccanica, di dimensioni e ingombri ridotti.

In ogni caso, ciascun apparato deve essere comprensivo di tutto quanto necessario per risultare perfettamente funzionante.

Si evidenzia che, nel caso in cui una medesima azienda produca hardware con marche diverse, una volta individuata la marca con cui intende partecipare al contratto, tale marca dovrà restare la medesima per tutta la durata del contratto.

Si richiede inoltre che le apparecchiature e le sue componenti rispettino quanto di seguito riportato:

- dovranno essere forniti tutti i software necessari per l'utilizzo delle differenti componenti,
- dovrà essere fornita, in formato elettronico, la manualistica tecnica completa relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore. Tale documentazione deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (formato elettronico accessibile), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n. 11. La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

La fornitura dovrà essere del tipo “chiavi in mano” e dovrà pertanto includere tutto quanto necessario ad attivare i servizi e le prestazioni richieste nel presente documento.

In maniera sintetica, tale fornitura “chiavi in mano” dovrà includere principalmente:

- la fornitura, l'installazione ed il collaudo di tutte le parti SW (moduli, applicazioni, licenze, ecc) descritte nei paragrafi 3.2 e successivi;
- la fornitura, l'installazione ed il collaudo di tutte le parti Hardware descritte nei paragrafi 3.3, 3.4, 3.5 e 3.6;
- l'esecuzione di tutte le attività e le prestazioni professionali successivamente descritte,
- il servizio di manutenzione (Garanzia Standard) descritto nel paragrafo 4.4 e successivi.

La nuova infrastruttura dovrà essere validata, certificata e garantita direttamente dall' affidatario della fornitura.

Il Contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione, dalla quale decorreranno i termini per compiere le attività preliminari all'avvio del servizio.

Le forniture dovranno essere installate entro 4 (quattro) mesi dall'avvio del servizio.

I servizi di manutenzione decorreranno, per ciascun apparato, dalla data della relativa installazione e cesseranno decorsi 36 (trentasei) mesi dalla sottoscrizione del “Verbale di Collaudo di Accettazione” di cui al successivo paragrafo 4.3 dell'ultimo apparato installato

3.1.1 Requisiti tecnici di conformità delle apparecchiature

Tutte le apparecchiature offerte, oggetto del presente Capitolato Tecnico, dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come precisato di seguito.

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

L'affidatario dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, attestata da opportuna dichiarazione di conformità e dovranno rispettare, fra l'altro, le prescrizioni in materia di sicurezza.

3.2 Specifiche tecniche della nuova piattaforma Videoconferenza

Quanto segue descrive le caratteristiche minime della nuova piattaforma Videoconferenza oggetto della gara.

3.2.1 Caratteristiche della piattaforma

La nuova soluzione software per l'infrastruttura di videoconferenza, che dovrà sostituire l'attuale MCU in uso, deve rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- essere in grado di gestire tutti i sistemi ed i servizi di videoconferenza in maniera innovativa e integrata;
- garantire l'integrazione con i nuovi End Point successivamente descritti e con i sistemi già in uso dalla stazione appaltante, indicati negli allegati (D,E,F,G,H,K,I,J);
- garantire la piena integrazione con la Suite di Communication di Microsoft Lync/Skype FB;
- garantire l'erogazione di un servizio di audio e videoconferenza di alta qualità e affidabilità e con la massima disponibilità di servizio.

In particolare deve includere le seguenti caratteristiche:

- on prem ed installata nel Data Center della stazione appaltante, a Roma Via Grezar.
- installata su ambiente virtuale VMWare. e l'affidatario dovrà indicare i requisiti minimi dei Server in termini di CPU, Memoria e Disco, per garantire il funzionamento ottimale del sistema;
- integrata con Lync 2013 e Skype FB 2016, eventuale hardware e/o software necessario all'integrazione dovrà essere incluso nella fornitura a carico dell'affidatario, senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante,
- garantire sessioni di videoconferenza con le diverse combinazioni:
 - tra end point;
 - tra client (Lync / Skype for Business)
 - tra end point e client (Lync / Skype for Business);
- nelle sessioni di videoconferenza devono poter essere facilmente inseriti anche utenti telefonici (da rete fissa o mobile);
- deve essere possibile la visualizzazione degli utenti (video e audio) collegati alla sessione videoconferenza garantendo un layout semplice e razionale senza sovrapposizione nella visualizzazione dei partecipanti e con meccanismi di enfattizzazione del partecipante che prende la parola.
- deve garantire la condivisione contenuti RDP, VBSS, H.239, BFCP, permettendo l'interoperabilità tra i vari protocolli
- deve garantire minimo 30 sessioni videoconferenza contemporanee in Full HD (concurrent user license, perpetual),
 - A. per gli End Point della presente fornitura e per quelli elencati negli allegati (F,G,H,K) con connessione di tipo Full HD dovrà essere garantito l'accesso contemporaneo ad almeno 30 di questi dispositivi in multiconferenza;
 - B. per i client Microsoft Lync/Skype in ogni stanza virtuale dovranno collegarsi almeno 30 sessioni in multiconferenza;
- deve garantire la compatibilità con la centrale telefonica Avaya Communication Manager 6.3 ed interconnesso in Trunk IP/SIP,
- deve garantire minimo 20 peer to peer per le audio o video conference,

- le videoconferenze devono poter essere configurate, gestite e completamente monitorate dagli amministratori del sistema tramite il relativo sistema di gestione,
- le videoconferenze devono poter essere attivate e controllate in maniera semplice e rapida anche dagli utenti finali tramite facili menu con le funzioni più semplici e di base.

3.2.1.1 Creazione di sale virtuali temporanee o permanenti

Il sistema deve permettere la creazione di stanze virtuali per la gestione di sessioni videoconferenza a due o più utenti.

Le stanze devono avere le seguenti caratteristiche di base:

- codice univoco per ciascuna stanza creata;
- password univoca per ciascun codice creato (la password deve essere opzionale);
- ricorrenti (giornaliera, settimanale e mensile) o temporanee (in una specifica fascia oraria del giorno prestabilito).

3.2.1.2 Gestione di audio conferenza

Il sistema deve permettere lo svolgimento di sessioni di audio conferenza sia da End Point di videoconferenza che da dispositivi di telefonia fissa o mobile.

Tale funzionalità dovrà essere realizzata senza l'aggiunta di porte, interfacce o licenze ma sfruttando e integrando opportunamente la nuova piattaforma con la centrale telefonica Avaya già in uso che già soddisfa questa esigenza.

Nel caso non fosse possibile questa integrazione, dovrà essere prevista la fornitura di un nuovo analogo apparato, a carico dell'affidatario e senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante.

Gli apparati di fonia fissa o mobile dovranno quindi poter accedere al sistema tramite numerazione fornita dalla stazione appaltante e codice stanza virtuale permanente o temporaneo e venire messi in contatto tra loro o a sessioni di videoconferenza.

Le caratteristiche delle stanze virtuali devono rispettare le analoghe caratteristiche di cui al paragrafo precedente 3.2.1.1.

3.2.1.3 Rubrica centralizzata

Il sistema dovrà disporre di una rubrica centralizzata che contenga almeno nome abbreviato e indirizzo IP di ognuna delle stazioni di videoconferenza registrati sulla piattaforma.

Ogni postazione video dovrà pertanto essere riconfigurata per puntare a tale nuova rubrica/server al fine di garantire l'aggiornamento periodico sincronizzato.

L'aggiunta, modifica o cancellazione di nomi e indirizzi IP delle stazioni dovrà poter essere fatto in maniera facile semplice solo a livello di rubrica centralizzata.

3.2.1.4 Sistema di prenotazione e schedulazione automatica delle sessioni

Il servizio di prenotazione delle sessioni di videoconferenza dovrà avvenire tramite l'utilizzo di Microsoft Outlook direttamente dai PC degli utenti.

L'affidatario dovrà fornire, compreso nella fornitura “chiavi in mano”, tutto il supporto specialistico necessario per consentire di realizzare una piena integrazione con Outlook per la prenotazione e la schedulazione automatica delle sessioni di video/audio conferenza.

I

3.2.1.5 Gestione presentazioni multimediali durante le sessioni di videoconferenza (Content Connect)

Durante le sessioni di videoconferenza dovrà essere possibile da parte dell'utente, in maniera facile, aggiungere, condividere:

- documenti
- presentazioni
- filmati

in tutte le combinazioni di partecipanti (stazioni video della stazione appaltante, stazioni esterne, utenti Lync, ecc).

.

3.2.1.6 Integrazione con Lync/SFB

La nuova piattaforma dovrà integrarsi in maniera completa con Lync/Skype FB in modo da sfruttare tutte le potenzialità di entrambi i sistemi.

Si precisa che attualmente sono attive la versione Server Skype FB 2015, versione client Lync 2013 (in corso la progressiva dismissione) e Skype FB 2016.

3.2.1.8 Sistemi di governance

Per la gestione, il monitoraggio e la configurazione dell'intero sistema dovrà essere possibile disporre di viste personalizzate come di seguito descritto.

Profilo “amministratore”

Tutte le funzionalità di gestione e manutenzione del sistema, quali ad esempio:

- attivazione sessioni singole o con più partecipanti;
- aggiunta o cancellazione di partecipanti audio/video/Lync, ecc
- creazione, modifica e cancellazione di stanze virtuali
- schedulazione sessioni con viste settimanali/mensili
- Configurazione del sistema e dei vari moduli
- Caricamento licenze
- Aggiornamento release SW
- Aggiornamento rubriche
- Troubleshooting
- Analisi performance
- Riavvio del sistema

Profilo “gestore”

Le semplici funzionalità operative per la gestione del sistema, quali ad esempio:

- attivazione sessioni singole o con più partecipanti;
- aggiunta o cancellazione di partecipanti audio/video/Lync, ecc.
- verifica performance della singola sessione

3.2.1.9 Reportistica delle sessioni audio e video (Analytics)

Tramite questo modulo dovrà essere possibile estrarre in maniera facile ed intuitiva tutti i report (annuali/mensili/settimanali) necessari per monitorare e rendicontare l'utilizzo dell'infrastruttura e delle singole postazioni quali ad esempio:

- Esempio di report mensile
- chiamate videoconferenza
- nr totale chiamate (con suddivisione tra postazioni interne, esterne, utenti Lync, con presentazioni, ecc)
- durata complessiva chiamate
- durata media chiamate
- chiamate audio conferenza
- nr totale chiamate
- durata complessiva chiamate
- durata media chiamate
- dettaglio di tutte le chiamate (video e audio)
- disponibilità del servizio per tutti gli apparati (infrastruttura e postazioni in campo)
- numero e durata chiamate per ogni postazione (con indicazione % rispetto al totale), con evidenziazione degli apparati più utilizzati
- grafici andamento delle risorse utilizzate

3.3 End Point sale piccole e medie dimensioni

Quanto segue descrive le caratteristiche minime dei nuovi End Point, oggetto della gara, per sale medie e piccole, che devono:

- Supportare il controllo remoto,
- supportare la possibilità di registrarsi in H.323/SIP,
- supportare la condivisione di contenuti VBSS,
- supportare lo Sharing dei contenuti attraverso i protocolli H.239, BFCP.
- la telecamera dovrà supportare l'alta definizione HD 1080P, zoom 2x ed avere i microfoni omnidirezionali integrati.
- essere dotata di almeno n°1 x HDMI e n°1 x VGA video input, n°1 x HDMI video output, n° 1 x 10/100/1G Ethernet
- In termini di sicurezza dovrà garantire l'accesso nel menù di gestione mediante autenticazione con interfaccia web crittografata ed essere dotata di sistema di network intrusion detection system.

3.4 End Point sala grande dimensione

Quanto segue descrive le caratteristiche minime del nuovo End Point, oggetto della gara, per una sala grande, e deve:

- Supportare il controllo remoto,
- supportare la possibilità di registrarsi in H.323/SIP,
- supportare la condivisione di contenuti VBSS,
- supportare lo Sharing dei contenuti attraverso i protocolli H.239, BFCP.
- la telecamera dovrà supportare l'alta definizione HD 1080P, sensore 4K, zoom 12x, adattatore per obiettivi grandangolari per inquadrare tutti i partecipanti,
- Essere dotata di due microfoni omnidirezionali di cui almeno uno deve essere da tavolo.
- essere dotata di almeno n°1 x HDMI e n°1 x VGA video input, n°2 x HDMI video output, n° 1 x 10/100/1G Ethernet.
- In termini di sicurezza dovrà garantire l'accesso nel menù di gestione mediante autenticazione con interfaccia web crittografata ed essere dotata di sistema di network intrusion detection system.

3.5 Monitor di sala

Quanto segue descrive le caratteristiche minime dei nuovi monitor, oggetto della gara, destinati alla sala riunione grande:

Caratteristiche minime Monitor 75"	
Tecnologia schermo	IPS con retroilluminazione LED sul bordo
Dimensioni schermo	75 pollici
Rapporto di formato schermo	16:9
Luminosità [cd/m²]	340
Rapporto di contrasto (tip.)	1100:1
Angolo di visualizzazione [°]	178 orizzontale / 178 verticale
Tempo di risposta (tip.) [ms]	12 (grigio-grigio)
Frequenza d'Aggiornamento [Hz]	60
Risoluzione nativa	1920 x 1080 a 60 Hz
Supportato su entrate digitali ed analoghe	1920 x 1080; 1680 x 1050; 1600 x 1200; 640 x 480
Input Video Analogo	1 x VGA,
Input Video Digitale	1 x DVI-D; 1 x HDMI 1.3; 1 x Porta Display
Input Audio Analogo	1 x 3,5 mm jack
Input Audio Digitale	1 x HDMI; Display Port
Controllo Input	LAN 100Mbit; RS232
Output Video Digitale	1 x DVI-D
Output Audio Analogo	3,5mm jack
Controllo Output	RS232
Controllo da remoto	Ingresso RS-232C (D-Sub 9 pin) + Telecomando IR
Consumo di Energia [W]	Eco
Modo Stand-by [W]	Eco
Audio	Altoparlanti (10 W + 10 W);
Montaggio VESA	SI, devono essere fornite anche le staffe per il montaggio a parete.
Ore di Funzionamento	16x7

3.6 Monitor interattivo

Quanto segue descrive le caratteristiche minime del nuovo monitor, oggetto della gara, destinato a migliorare gli strumenti di collaboration:

Caratteristiche minime Monitor 65" touch	
Tecnologia schermo	Retroilluminazione LED sul bordo o diretta
Dimensioni schermo	65 pollici
Rapporto di formato schermo	16:9
Luminosità [cd/m²]	340
Rapporto di contrasto (tip.)	1100:1
Angolo di visualizzazione [°]	89 orizzontale / 89 verticale
Tempo di risposta (tip.) [ms]	8 (grigio-grigio)
Frequenza d'Aggiornamento [Hz]	60
Risoluzione nativa	1920 x 1080 a 60 Hz
Supportato su entrate digitali ed analoghe (PC)	1920 x 1080; 1680 x 1050; 1600 x 1200; 640 x 480
Supportato su entrate digitali (Video)	1920 x 1080i ; 1920 x 1080p;; 1280 x 720p; 720 x 576p; 720 x 480p
Input Video Analogo	1 x Dsub 15; Composito (BNC)
Input Video Digitale	1 x DVI-D; 1 x HDMI 1.3; 1 x Porta Display
Input Audio Analogo	1 x 3,5 mm jack
Input Audio Digitale	1 x HDMI; DisplayPort
Controllo Input	Filo comando a distanza, LAN 100Mbit; RS232
Output Video Digitale	1 x DVI-D
Output Audio Analogo	3,5mm jack
Controllo Output	RS232
Controllo da remoto	Ingresso RS-232C (D-Sub 9 pin) + uscita; LAN con SNMP; Telecomando IR (sensore interno/esterno)
Option Slot	Si
Tecnologia Slot	STv2 (compatibile con Intel)
Consumo di Energia [W]	Eco
Modo Stand-by [W]	Eco
Audio	Altoparlanti (10 W + 10 W);
Ore funzionamento	16x7
Tecnologia Touch	6 punti touch simultanei e touch infrarosso
Vetro di Protezione	5 mm, antiriflesso su due lati, 100% temperato
Metodo di Input	Dita;; Penna (inclusa nella fornitura)

Caratteristiche minime Monitor 65" touch	
Protocollo di Comunicazione	RS323; USB-HID
OPS	Processore i5 o i7 = 6 generazione; RAM 8 GB,;SSD da 240 GB; GbE LAN port PXE WOL; Scheda video HD Graphics Integrata con connessione 1xVGA, 1xHDMI; Tastiera interfaccia RF Wireless con portata fino a 10 metri, All in One, Nano ricevitore wireless con interfaccia USB; Sistema Operativo OEM Windows 7 o superiore, compatibile con Windows 10.
Carrello	Supporto a pavimento con ruote dotate di freno, montaggio VESA, supporto telescopico in alluminio con vano alloggiamento dei cavi, mensola alla base più mensola aggiuntiva regolabile in altezza.

3.7 Requisiti tecnici e di conformità

Si richiede inoltre che le apparecchiature e le sue componenti rispettino quanto di seguito riportato:

dovranno essere forniti tutti i software necessari per l'utilizzo delle differenti componenti, quali a titolo di esempio, il software delle webcam;

dovrà essere fornita, in formato elettronico, la manualistica tecnica completa relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore. Tale documentazione deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (formato elettronico accessibile), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n. 11. La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

Per il Personal Computer, oggetto della fornitura, dovrà essere corredato di una licenza d'uso OEM del sistema operativo.

I "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.

Tutte le apparecchiature offerte, oggetto del presente Capitolato Tecnico, dovranno osservare dei precisi requisiti di conformità come precisato di seguito.

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

L'affidatario dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, attestata da opportuna dichiarazione di conformità e dovranno rispettare, fra l'altro, le prescrizioni in materia di sicurezza.

4 Modalità di esecuzione dei servizi

Si intendono comprese nella fornitura “chiavi in mano” anche tutte le attività e le prestazioni professionali di seguito riassunte:

Per la nuova infrastruttura l'affidatario dovrà provvedere a

- installare, configurare, attivare in servizio e collaudo di tutte le componenti descritte nei paragrafi 4.1, 4.2 e 4.3
- supportare alla configurazione su nuova piattaforma di tutti gli End Point elencati negli Allegati (D,E,F,G,H,K,I,J);
- fornire tutto il supporto necessario per attivare da subito l'integrazione con la suite MS sia per le soluzioni di collaboration (Lync/SFB e integrazione con il calendario di outlook per il servizio di prenotazione delle sessioni video) sia per le soluzioni di productivity (in particolare il pacchetto Office);
- fornire tutto il supporto necessario all'avvio del nuovo servizio; in particolare, l'affidatario dovrà collaborare con i referenti della stazione appaltante nella predisposizione e realizzazione di un piano di comunicazione e formazione adeguato;
- realizzando e mettendo a disposizione manuali utente sia in versioni “quick guide” che inversione estesa che illustrino e diano indicazioni su come utilizzare le nuove funzionalità;
- predisponendo un piano di formazione che preveda sessioni e-learning per gli utenti utilizzando sessioni video su Lync/SFB.
- Garantire la manutenzione hardware e software, descritti nei paragrafi 4.4 e successivi, per tutta la durata contrattuale.

Per la fornitura degli End Point l'affidatario dovrà consegnare e installare ciascuna apparecchiatura alle sedi indicate nell'Allegato B, così come dettagliato nel successivo paragrafo 4.2.

Per ciascuna apparecchiatura e per la piattaforma videoconferenza devono essere forniti CD-ROM/DVD-ROM contenenti una procedura di installazione, dei drivers dei dispositivi presenti nell'apparecchiatura ed eventualmente, delle utilities per la gestione dell'apparecchiatura stessa.

4.1 Attivazione piattaforma videoconferenza

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'aggiudicazione, l'affidatario dovrà consegnare a Roma in via Grezar:

- il software necessario all'installazione della piattaforma su supporto magnetico
- manuali tecnici, con le istruzioni per le installazioni e la gestione delle configurazioni,
- manuali d'uso della piattaforma videoconferenza,
- requisiti hardware e software dei server che ospiteranno la piattaforma,
- istruzioni tecniche per l'attivazione dell'integrazione con Microsoft Skype FB,
- disegno architetturale applicativa;
- n°1 End Point sala medio piccola dimensione;

- n°1 End Point sala grande dimensione;
- le schede tecniche dei produttori sia degli End Point che i monitor;

Le suddette apparecchiature dovranno essere scortate dal "Documento di Trasporto (DDT)" nel quale deve essere specificata la seguente indicazione della causale: "CONSEGNA BENI IN CONTO PROVA" per attività di verifica di funzionalità in sito.

Al momento della consegna l'Affidatario dovrà fornire presso il sito indicato da Agenzia delle entrate – Riscossione copia dei documenti di trasporto.

Resta inteso tra le parti che gli apparati oggetto dei test di prova restano di proprietà dell'Affidatario. Agenzia delle entrate – Riscossione si impegna a custodire diligentemente i suddetti apparati dalla data di consegna fino al termine dei test di prova avvenuti con esito positivo.

La struttura competente di Agenzia dell'entrate -Riscossione per l'effettuazione dei test di prova, sulla base dei mezzi hardware e software messi a disposizione dall'Affidatario, ed eventualmente tramite ritenuti da essi idonei, dovrà effettuare le verifiche e le prove tese ad accertare la conformità delle apparecchiature consegnate in conto prova alle prescrizioni del presente Capitolato e a quanto fornito indicato nell'Offerta Tecnica presentata dallo stesso Affidatario.

I test di prova prevedranno, altresì:

- verifiche di conformità della fornitura;
- verifiche prestazionali delle apparecchiature nelle condizioni che simulano quelle effettive di utilizzo;
- ispezioni visive;
- controllo di qualità di apparati e componenti sulla base di controlli a campione;
- verifiche documentali.

Il test di prova potrà prevedere l'utilizzo di programmi di test attualmente disponibili sul mercato, al fine di simulare il processo di esecuzione delle prove, di verificarne i risultati e redigere i rapporti nel modo più automatico possibile, ottenendo così un elevato grado di ripetitività e controllabilità dei risultati. L'Affidatario sarà tenuto a fornire l'assistenza necessaria fino al buon esito delle prove.

Le installazioni dovranno essere realizzate nei tempi ed orari concordati con Agenzia delle entrate - Riscossione, dalle 08.30 alle 21.00.

Al termine delle attività previste nel presente paragrafo, relative all'installazione in prova, dovrà essere redatto dagli incaricati delle parti un verbale, redatto in duplice copia ed in contraddittorio, denominato "Verbale di installazione Test di prova" sottoscritto dalle parti medesime. Tale verbale rappresenta il documento conclusivo con il quale viene dato avvio all'esecuzione dei test indicati nell'Allegato L e dalla sua data decorrerà il periodo massimo, sotto riportato, per utilizzo in esercizio sperimentale, per il tuning del software e dei dispositivi che non potrà essere superiore a 2 (due) settimane solari.

In caso di verifiche negative l'Affidatario avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per rimuovere le anomalie. Qualora, alla ripresa dei test, l'esito fosse ancora negativo Agenzia delle entrate - Riscossione si riserva la facoltà di annullare l'aggiudicazione, con eventuale segnalazione all'ANAC e/o incameramento della cauzione provvisoria.

Sarà onere, dell'Affidatario, ripristinare la Sede nelle condizioni iniziali, effettuando la disinstallazione e ritiro degli End Point utilizzati per i test, di Agenzia delle entrate – Riscossione eliminare la VM dei server che ospitano la piattaforma videoconferenza.

In caso di test con esito positivo verrà redatto verbale, secondo un modello predefinito che verrà concordato tra il Direttore dell'Esecuzione di Agenzia delle entrate - Riscossione, unitamente alla struttura competente che ha effettuato i test di prova, ed il Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, sottoscritto da entrambe le parti sul quale dovranno essere riportate tutte le annotazioni emerse durante i test.

Tutti gli apparati oggetto di fornitura dovranno essere conformi a quelli utilizzati e collaudati nei test di prova, pena la risoluzione del contratto.

Qualora l'affidatario abbia utilizzato per i test la versione software di valutazione (Trial), nella medesima giornata lavorativa di sottoscrizione del verbale, dovrà fornire i codici licenza definitivi.

4.2 Consegna e installazione apparecchiature

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna “al piano”, posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature, vengono consegnate a cura e spese dell'affidatario nei luoghi (L'allegato B è l'elenco indicativo ma non esaustivo delle sedi oggetto delle prestazioni, l'elenco definitivo verrà consegnato all'Affidatario alla stipula del contratto.) e nei locali indicati dal Direttore dell'Esecuzione di Agenzia delle entrate - Riscossione che invierà, entro 5 (cinque) giorni solari dalla firma del “Verbale di installazione Test di prova” cui al paragrafo precedente, al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, a mezzo PEC o altra modalità di trasmissione individuata, un documento contenente l'elenco delle Sedi presso le quali devono essere eseguite le prestazioni di cui al punto in oggetto e del materiale che dovrà essere installato

L'Affidatario, entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di trasmissione del documento di cui sopra, pena l'applicazione delle penali, dovrà trasmettere, a mezzo PEC, al Direttore dell'Esecuzione un piano operativo, riportante la sede ed i giorni di calendario in cui effettuare gli interventi, ed i nominativi ed il relativo documento d'identità delle persone che effettueranno gli interventi di cui al punto in oggetto.

L'accettazione del piano operativo, da parte del Direttore dell'Esecuzione di Agenzia delle entrate - Riscossione, previa comunicazione a mezzo PEC o PEL, dovrà avvenire entro 02 (due) giorni solari successivi alla ricezione del documento da parte dell'Affidatario.

Gli interventi di installazione dovranno essere effettuate secondo il calendario di cui sopra, dal Lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00.

Il completamento delle attività di cui al punto in oggetto dovranno essere completate entro e non oltre 25 (venticinque) giorni lavorativi dalla data riportata sul “Verbale di installazione Test di prova”, pena l'applicazione delle relative penali.

L'attività di installazione dovrà essere espletata mediante un team comprendente almeno un tecnico con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, nonché con almeno 5 anni di

esperienza in attività di installazione e configurazione sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

Le apparecchiature, con il relativo software già installato, dovranno essere consegnate a cura e spese dell'affidatario nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo di fornitura.

Per ogni consegna, da effettuare con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato, dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato dal Referente Territoriale di Agenzia delle entrate - Riscossione e da un incaricato dell'affidatario, nel quale è dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature e riportata la data di avvenuta consegna ed il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna, riportante il codice seriale di ognuna della parti hardware, ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo.

Le apparecchiature vengono consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software), nonché all'attestazione di conformità.

Inoltre su ogni apparecchiatura consegnata dovrà essere apposta una etichetta riportante la dicitura "Acquisto VDC 2018".

Al fine di definire la corretta installazione, e quindi il regolare collaudo, le apparecchiature saranno sottoposte a verifica di funzionalità da intendersi quale attestazione dell'avvenuta accensione e test di collegamento in videoconferenza dei dispositivi. L'affidatario a seguito dell'installazione presso ciascuna sede, sarà tenuto ad addestrare, 2/3 dipendenti di Agenzia delle entrate – Riscossione, all'uso del sistema ed alla verifica del corretto collegamento della cavietteria.

In caso di esito positivo verrà redatto verbale denominato "Verbale di installazione – pre-collaudo -", secondo un modello predefinito che verrà concordato tra il Direttore dell'Esecuzione di Agenzia delle entrate - Riscossione ed il Responsabile dei Servizi dell'affidatario, sottoscritto da entrambe le parti sul quale dovrà essere riportata la data di avvenuta installazione ed il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna riportante il codice seriale di ognuna della parti hardware ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo.

Nel caso di esito negativo, invece, l'affidatario dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi, con ogni onere a suo carico, le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato e, contestualmente, provvedere al ripristino delle eventuali apparecchiature disinstallate con facoltà di Agenzia delle entrate - Riscossione di riservarsi l'applicazione delle relative penali qualora la Sede in questione non fosse operativo l'End Point il giorno lavorativo successivo.

Ogni settimana l'Affidatario dovrà provvedere a trasmettere al Direttore dell'Esecuzione di Agenzia delle entrate - Riscossione, a mezzo PEC o PEL, una comunicazione riportante lo stato di avanzamento delle attività di consegna/installazione

4.3 Collaudo (rilascio in produzione)

Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione dell'ultimo "Verbale di installazione – pre-collaudo –" il Direttore dell'Esecuzione trasmetterà al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario, a mezzo PEC o altra

modalità scritta, un elenco delle Sedi presso le quali saranno effettuate le operazioni di collaudo definitive pianificando una multi videoconferenza, contemporaneamente con:

- presentazione remota di documenti,
- End Point nuovi e vecchi già di proprietà della stazione appaltante, vedi Allegato (D,E,F,G,H,K,I,J);
- client Microsoft Skype FB,

per il massimo di sessioni attivabili, indicate nel paragrafo 3.2.1.

Il personale tecnico dell'Affidatario dovrà essere presente al collaudo e a disposizione del personale di Agenzia delle entrate - Riscossione per l'esecuzione delle attività di test e verifica.

Al termine delle citate attività di verifica, sarà redatto il relativo "Verbale di Collaudo di Accettazione", necessario ai fini dell'accettazione della fornitura effettuata e della prosecuzione delle attività contrattuali, sottoscritto da entrambe le parti.

Al Verbale dovrà essere allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

In caso di esito negativo del collaudo la stazione appaltante avrà la facoltà di interrompere le operazioni di collaudo, assegnando eventualmente all'Affidatario un termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi entro il quale effettuare le modifiche necessarie per correggere le anomalie o eventualmente sostituire i componenti hardware o software, durante tale periodo saranno comunque applicate le penali previste.

Qualora, alla ripresa del collaudo, l'esito delle prove fosse ancora negativo la stazione appaltante si

riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto e procedere all'incameramento del deposito cauzionale definitivo.

Entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla data emissione del "Verbale di Collaudo di Accettazione", pena l'applicazione delle penali, l'Affidatario dovrà predisporre, una relazione tecnica finale su tutte le attività effettuate cui dovrà essere allegata la documentazione di legge per la certificazione della rispondenza alla normativa vigente in materia di sicurezza.

La data di redazione del verbale di cui al presente paragrafo rappresenta il documento conclusivo con il quale viene dato avvio all'esecuzione dei servizi richiesti e dalla cui data decorrerà della manutenzione hardware e software di cui al paragrafo successivo.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'Affidatario, copia su supporto magnetico.

4.4 Manutenzione Hardware e Software

Tutti i componenti hardware e software, di cui al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere coperti da manutenzione di 36 mesi (incluso in tale periodo la garanzia di legge) a decorrere dalla data di redazione del "Verbale di Collaudo di Accettazione" di cui al paragrafo 4.3 dell'ultimo apparato installato.

Resta inteso, comunque, che tutti i componenti hardware e software installati, ancorché non redatto il "Verbale di Collaudo di Accettazione", dovranno essere mantenuti in manutenzione da parte dell'Affidatario.

4.4.1 Manutenzione Hardware

Il servizio di Manutenzione (che include anche il periodo di garanzia di legge), totalmente a carico dell'affidatario, si prefigge lo scopo di assicurare uno stato di funzionamento dei sistemi oggetto di gara costantemente regolare e crescente in termini di efficienza, mediante interventi correttivi, a seguito di anomalie di funzionamento.

L'affidatario dovrà provvedere ad eseguire l'intervento di assistenza richiesto, al fine di eliminare il malfunzionamento dell'apparecchiatura ed a ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità della medesima apparecchiatura, presso le Sedi interessate dall'intervento entro i termini riportati nei successivi paragrafi.

Gli interventi si intendono completati con la soluzione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità dell'apparecchiatura, ovvero con l'avvio della procedura di sostituzione delle apparecchiature e/o dei componenti per i quali l'entità degli interventi da eseguire non consenta di ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità degli stessi, secondo le modalità riportate successivamente.

Tutte le attività operative cui al presente paragrafo dovranno essere svolte nei giorni di apertura delle medesime Sedi che usufruiscono del servizio, in linea di massima dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, salvo diversi accordi tra le parti e comunque in modo da ridurre al minimo l'interferenza con le attività proprie delle Sedi interessate.

L'attività di assistenza on-site dovrà essere espletata mediante almeno un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, nonché con almeno 5 anni di esperienza in attività di installazione e configurazione di sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

Le attività di Manutenzione devono prevedere:

- la diagnosi tecnica
- il ripristino delle normali condizioni di funzionamento dei sistemi (software applicativo compreso) la riparazione dei sistemi guasti.
- A titolo esemplificativo e non esaustivo le attività di manutenzione comprendono:
- la fornitura delle parti HW di ricambio originali e/o la riparazione degli apparati guasti e/o il rimpiazzo delle parti guaste con altre perfettamente equivalenti o di caratteristiche superiori purché approvate dal Direttore dell'Esecuzione di Agenzia delle entrate - Riscossione che in ciò si avvale della struttura di certificazione apposita;
- la sostituzione delle varie componenti dell'apparato non funzionante con altre con caratteristiche e funzionalità analoghe (e comunque con prestazioni non inferiori);
- guasti derivanti dalla normale usura l'eventuale sostituzione di batterie interne agli apparati.

Non rientrano in questa tipologia di interventi tutti i guasti causati da:

- calamità naturali;
- fulmini;
- allagamento;
- manomissione, vandalismo, furto, scasso;

Si intende che le attività di Manutenzione includono la manodopera e i pezzi necessari per ripristinare il normale funzionamento dell'apparato a titolo completamente gratuito, essendo il relativo importo già compreso nel prezzo di fornitura.

4.4.1.1 Manutenzione Hardware - Modalità generali del servizio

Durante il periodo di garanzia di legge e nel successivo periodo e fino al termine del rapporto contrattuale, l'affidatario dovrà assicurare la manutenzione presso la Sede di installazione, secondo le modalità ed i tempi successivamente descritto, degli apparati e dei loro componenti.

Nel servizio è compresa l'eventuale riconfigurazione degli apparati sostituiti e/o riparati, con l'utilizzo delle ultime release hardware e software di installazione e l'eventuale ripristino dei dati.

L'affidatario avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato nel paragrafo 4.4.3.

4.4.1.2 Manutenzione Hardware - Tempi di risposta, ripristino e risoluzione

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 4.4.3, la stazione appaltante, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte di Agenzia delle entrate - Riscossione, dovrà intervenire e risolvere la problematica attivata nei tempi e modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella, necessario affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché l'affidatario possa intervenire e risolvere il problema nel periodo di tempo disponibile per effettuare gli interventi.

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Critica	Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie	Bloccante
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del sistema,	Bloccante
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità del sistema non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante
Minore	Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante

L'affidatario dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso dell'apparecchiatura o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'apparecchiatura o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla stessa.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di ripristino e risoluzione sono riportati nella tabella riportata nel requisito che segue, ovvero entro il termine migliorativo riportato dall'Affidatario in Sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, previa applicazione delle relative penali.

Per Ripristino si intende che l'apparecchiatura risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché l'apparecchiatura sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web.

Tipo Anomalia	Intervento	Tempi massimi dalla segnalazione anomalia
Bloccante Critica	Presa in carico	1 ora lavorativa
	Risoluzione	8 ore solari
Bloccante Grave	Presa in carico	1 ora lavorativa
	Risoluzione	12 ore solari
Non Bloccante Media	Presa in carico	2 ora lavorativa
	Risoluzione	12 ore lavorative
Non Bloccante Minore	Presa in carico	2 ora lavorativa
	Risoluzione	16 ore lavorative

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00

4.4.1.3 Manutenzione Hardware - Tempi di risposta, rapporto di intervento

Per ciascun intervento l'affidatario dovrà produrre un Rapporto di intervento contenente almeno le seguenti informazioni:

- Denominazione e Indirizzo dell'Ufficio
- Nominativo del tecnico che effettua l'intervento

- Tipologia, marca e modello di apparato
- Data e ora apertura guasto
- Numero del ticket identificativo del guasto di Agenzia delle entrate - Riscossione
- Ticket dell'Affidatario
- Data e ora esecuzione intervento
- Data e ora conclusione intervento (se diversa dalla precedente)
- Descrizione anomalia riscontrata
- Descrizione intervento effettuato
- Descrizione ricambi sostituiti;
- Nome identificativo Agenzia delle entrate - Riscossione e serial number apparato guasto.

In caso di sostituzione dell'apparato, così come specificato nel successivo paragrafo, dovranno essere riportate le seguenti ulteriori informazioni:

- Serial Number apparato consegnato in sostituzione
- Data sostituzione

Il documento di cui al presente paragrafo dovrà essere redatto in duplice copia e controfirmato in contraddittorio da parte del personale tecnico incaricato dell'affidatario e dal Responsabile della Sede di Agenzia delle entrate - Riscossione interessata.

Sul medesimo dovranno essere riportate tutte le annotazioni riguardanti quanto effettuato dal tecnico incaricato dell'affidatario per la gestione e risoluzione del guasto nonché l'indicazione di eventuali componenti o parti di ricambio sostituite per risolvere la problematica.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'affidatario, copia sull'applicativo web di cui al successivo paragrafo

4.4.1.4 Manutenzione Hardware - Sostituzione di apparecchiature

Nel caso in cui la riparazione del guasto richieda un tempo superiore a quello riportato al precedente paragrafo 4.4.3 ovvero comporti il trasferimento dell'apparecchiatura o di qualche suo componente presso l'officina o il centro tecnico dell'affidatario, lo stesso è autorizzato alla contestuale sostituzione dell'apparecchiatura con altra avente pari o superiore caratteristiche, ed in grado di erogare gli stessi Servizi. La mancata contestuale sostituzione sarà oggetto di apposita penale.

Entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di installazione dell'apparecchiatura sostitutiva e/o del componente l'affidatario dovrà comunicare alla Struttura Competente l'intenzione di mantenere in via definitiva l'apparecchiatura sostitutiva e/o il componente sostitutivo già installata/o ovvero la data entro la quale provvederà a riconsegnare il pezzo originario.

La sostituzione dovrà essere riportata sul rapporto di intervento come già specificato nel paragrafo precedente.

Inoltre la sostituzione dovrà risultare da Documento di Trasporto (DDT) nel quale deve essere specificata la seguente indicazione della causale "In conto Riparazione", e sul quale il personale tecnico dell'affidatario dovrà annotare il materiale prelevato per la verifica presso l'officina o il centro tecnico dell'affidatario stesso.

La modifica anche di un solo componente della fornitura dovrà essere comunicata con congruo anticipo al Direttore dell'Esecuzione della stazione appaltante, che potrà accettare tale sostituzione.

L'eventuale fornitura di apparecchiature di diversa tipologia dovrà, invece, essere espressamente accettata da Agenzia delle entrate - Riscossione, che potrà sottoporre le stesse ad un nuovo collaudo.

In caso di sostituzione di dischi rigidi o dell'intero pc, dai dischi ritirati, qualora fossero presenti dati sensibili, dovranno essere preventivamente cancellati tutti i dati attraverso idonea procedura, proposta dell'affidatario ed autorizzata dalla stazione appaltante, e comunque a totale carico dell'Affidatario, che dovrà rispettare gli standard ISO 27001:2005, inottemperanza a quanto disposto dal D.lgs. 196/2003, affinché le informazioni ed i dati memorizzati non possano essere in alcun modo ripristinati e, quindi, riutilizzati, utilizzando metodologie e strumenti adeguati.

L'avvenuta eliminazione dei dati e delle informazioni memorizzate deve essere attestata sul rapporto di intervento rilasciato dal tecnico dopo l'intervento.

Di tutto quanto relativo a questo paragrafo dovrà essere messa a disposizione, da parte dell'affidatario, copia sull'applicativo web di cui al successivo paragrafo.

L'affidatario dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento.

Detto applicativo sarà utilizzato dalla Stazione Appaltante, oltre che per l'apertura diretta delle chiamate, anche per le funzionalità di governo.

Con detto strumento dovranno poter essere gestite esclusivamente le chiamate che richiedono una richiesta d'intervento dell'affidatario, che poi ne curerà l'evasione.

L'applicativo web non dovrà prevedere l'installazione di alcun software, dovrà essere accessibile tramite Login e password e con profili d'accesso diversi (Solo interrogazione, inserimento dati, visualizzazione report, ecc.); dovrà prevedere la gestione della chiamata con ricerca, oltre che per numero chiamata, anche per identificativo chiamante, sede d'intervento, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero di chiamata assegnato,
- riferimenti dell'operatore della (Referente) che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail)
- la data di apertura della chiamata (ggmmaaaa)
- l'ora di apertura della chiamata (hh.mm.)
- riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail)
- sede d'intervento
- tipologia d'apparecchiatura con campi specifici per marca, modello, numero seriale
- tipologia intervento: (manutenzione correttiva)
- altre informazioni sul guasto
- data (ggmmaaaa), e ora di inizio dell'intervento (hh.mm.), il nome del tecnico intervenuto con possibilità di conservare informazioni in caso di più interventi
- note sull'intervento effettuato dal tecnico

- campo per la gestione dell'eventuale sostituzione del Disco fisso
- campi per gestione dell'eventuale richiesta autorizzativa (sostituzione provvisoria/definitiva dell'apparecchiatura) data della richiesta (ggmmaaaa), il nome del tecnico richiedente e il nominativo del Responsabile del Contratto che ha autorizzato la sostituzione.
- campi per la gestione della tipologia di sostituzione a carattere definitivo o provvisorio dell'apparecchiatura e, nel caso di sostituzioni temporanee, deve essere prevista la gestione della data di riconsegna
- campi specifici per la gestione dell'apparato sostitutivo con specifici campi per marca, modello e numero seriale o altro identificativo predisposto dalla Stazione Appaltante nonché data d'installazione;
- campo per l'inserimento delle motivazioni che hanno portato alla sostituzione temporanea o definitiva dello stesso
- la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento
- immagine del rapporto di intervento firmato dal tecnico che ha effettuato l'intervento e da personale della Stazione Appaltante;

L'utilizzo dell'applicazione Web è riservato alla Struttura Competente di Agenzia delle entrate - Riscossione i cui nominativi saranno comunicati al Responsabile dei Servizi a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

All'atto della firma del contratto l'Affidatario è obbligato a comunicare una casella PEC che verrà utilizzata nel caso in cui il suddetto applicativo non fosse disponibile per cause tecniche. L'Affidatario è obbligato, fino al ripristino dell'applicativo stesso, comunque a gestire le richieste di intervento, pena l'applicazione delle relative penali, secondo gli SLA di cui al presente Capitolato Tecnico. Resta inteso che le richieste gestite con tale modalità dovranno essere successivamente riversate nell'applicativo in oggetto.

4.4.1.5 Manutenzione Hardware – Parti di ricambio

L'Affidatario dovrà garantire la disponibilità delle parti di ricambio degli apparati forniti per almeno 2 (due) anni dalla data di scadenza del Contratto.

L'eventuale sostituzione di parti e/o componenti difettosi o rotti deve avvenire a cura dell'Affidatario con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire, prodotti dallo stesso fabbricante delle parti e/o componenti da sostituire.

La richiesta da parte dell'Affidatario di utilizzo di apparati diversi da quelli installati esclude in ogni caso qualsiasi forma di rivalsa nei confronti della stazione appaltante, sia in termini di riconoscimenti economici che di tempi di intervento.

4.4.2 Manutenzione software

La manutenzione Software comprende:

- **Manutenzione correttiva:** che assicura il ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti dei componenti software oggetto della fornitura.
- **Manutenzione evolutiva:** che assicura la fornitura in modo gratuito e senza limitazioni, delle fix pack e gli aggiornamenti di versione dei componenti software oggetto della fornitura.

4.4.2.1 Manutenzione correttiva

La Manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente del software applicativo fornito, configurato e/o personalizzato nel corso della fornitura.

Comprende, in particolare, tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti sopravvenuti nella logica e/o nel funzionamento degli applicativi, quali interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio, correzione del codice, ripristino base dati corrotta, ecc.

Rientrano in tale categoria anche gli interventi volti a risolvere e/o “by-passare” malfunzionamenti o degradi di performance riscontrati nelle applicazioni rilasciate in ambiente di produzione.

Più in particolare, le attività di Manutenzione correttiva consistono in:

- presa in carico dell'incidente o problema, qualificazione, classificazione di gravità e priorità, identificazione della soluzione, implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza degli SLA;
- aggiornamento della documentazione e delle Release Notes;
- aggiornamento degli strumenti di gestione delle configurazioni

4.4.2.1.1 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio

L'Affidatario dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, la manutenzione del software presso la Sede di installazione, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie (comprese le eventuali sostituzioni dei componenti danneggiati e l'aggiornamento della relativa documentazione e manualistica) e le relative comunicazioni al responsabile che ha segnalato l'anomalia stessa.

L'Affidatario avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato al paragrafo 4.4.3

4.4.2.1.2 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta, ripristino e risoluzione

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 4.4.3, la stazione appaltante, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte della Sede di Agenzia delle entrate - Riscossione, dovrà intervenire e risolvere la problematica attivata nei tempi e modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare il livello di priorità, utilizzando la sotto riportata tabella, necessarie affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché l'Affidatario possa intervenire e risolvere il problema nel periodo di tempo disponibile per effettuare gli interventi.

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Critica	Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie	Bloccante
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del sistema,	Bloccante
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità del sistema non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante
Minore	Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante

L'Affidatario dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per "impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato al servizio.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di ripristino e risoluzione sono indicati nella tabella riportata nel requisito che segue, ovvero entro il termine migliorativo riportato dall'Affidatario in Sede di presentazione dell'Offerta Tecnica, previa applicazione delle relative penali.

Per Ripristino si intende che la piattaforma videoconferenza risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché la piattaforma videoconferenza sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della soluzione acquisita.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web

Tipo Anomalia	Intervento	Tempi massimi dalla segnalazione anomalia
Bloccante Critica	Presa in carico	1 ora lavorativa
	Risoluzione	4 ore solari
Bloccante Grave	Presa in carico	1 ora lavorativa
	Risoluzione	8 ore solari
Non Bloccante Media	Presa in carico	2 ore lavorativa
	Risoluzione	12 ore lavorative
Non Bloccante Minore	Presa in carico	2 ore lavorativa
	Risoluzione	16 ore lavorative

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00

4.4.2.1.3 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta, rapporto di intervento

Per ciascun intervento l'Affidatario dovrà produrre un Rapporto di intervento contenente almeno le seguenti informazioni:

- Denominazione e Indirizzo dell'Ufficio
- Nominativo del tecnico che effettua l'intervento
- Tipologia, marca e modello di apparato
- Data e ora apertura guasto
- Numero del ticket identificativo del guasto di Agenzia delle Entrate - Riscossione
- Ticket dell'Affidatario
- Data e ora esecuzione intervento
- Data e ora conclusione intervento (se diversa dalla precedente)
- Descrizione anomalia riscontrata
- Descrizione intervento effettuato
- Descrizione ricambi sostituiti;
- Identificativo Agenzia delle entrate - Riscossione e serial number apparato guasto.

Il documento di cui al presente paragrafo dovrà essere redatto in duplice copia e controfirmato in contraddittorio da parte del personale tecnico incaricato dall'Affidatario e dal Responsabile della Sede di Agenzia delle entrate - Riscossione interessata.

Sul medesimo dovranno essere riportate tutte le annotazioni riguardanti quanto effettuato dal tecnico incaricato dall'Affidatario per la gestione e risoluzione del guasto nonché l'indicazione di eventuali componenti o parti di ricambio sostituite per risolvere la problematica.

4.4.2.1.4 Manutenzione software evolutiva

La Manutenzione correttiva consiste nel rilascio di nuove funzionalità del software applicativo fornito, configurato e/o personalizzato nel corso della fornitura.

In particolare, l'affidatario dovrà inviare alla stazione appaltante le Fix Pack e gli aggiornamenti di versione rilasciati dal produttore, indicando:

- elenco delle nuove funzionalità
- modalità di installazione.
- manualistica aggiornata.

L'affidatario dovrà garantire la procedura di rollback in caso di anomalie in fase di aggiornamento.

4.4.3 Applicativo Web

L'affidatario dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un 'applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento.

Con detto strumento dovranno poter essere gestite le segnalazioni che richiedono una richiesta d'intervento dell'affidatario, che poi ne curerà l'evasione. L'applicativo web non dovrà prevedere l'installazione di alcun software ma dovrà essere accessibile tramite Login e password e con profili d'accesso diversi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: solo interrogazione, inserimento dati, visualizzazione report, ecc.,).

L'applicativo web dovrà prevedere la gestione della chiamata con ricerca, oltre che per numero chiamata, anche per identificativo chiamante, sede d'intervento, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero di chiamata assegnato;
- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- Identificativo Ticket Agenzia delle Entrate - Riscossione;
- la data di apertura della chiamata (ggmmaaaa);
- l'ora di apertura della chiamata (hh.mm.);
- riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- sede d'intervento;
- tipologia d'apparecchiatura con campi specifici per marca, modello, numero seriale;
- tipologia intervento:
 - manutenzione hw;
 - manutenzione sw correttiva
 - manutenzione sw evolutiva
 - manutenzione hw e sw
- altre informazioni sul guasto;
- data (ggmmaaaa), e ora di inizio dell'intervento (hh.mm.), il nome del tecnico intervenuto con possibilità di conservare informazioni in caso di più interventi;
- note sull'intervento effettuato dal tecnico;
- campi per la gestione della tipologia di sostituzione a carattere definitivo o provvisorio dell'apparecchiatura e, nel caso di sostituzioni temporanee,
- deve essere prevista la gestione della data di riconsegna;
- campi specifici per la gestione dell'apparato sostitutivo con specifici campi per marca, modello e numero seriale o altro identificativo predisposto da Agenzia delle entrate - Riscossione nonché data d'installazione;

- campo per l'inserimento delle motivazioni che hanno portato alla sostituzione temporanea o definitiva dello stesso;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento;
- immagine del rapporto di intervento firmato dal tecnico che ha effettuato l'intervento e da personale di Agenzia delle entrate - Riscossione.

L'utilizzo dell'applicazione Web è riservato ai Referenti tecnici della stazione appaltante cui nominativi saranno comunicati al Responsabile dei Servizi a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto

All'atto della firma del contratto l'affidatario è obbligato a comunicare una casella PEC o PEL che verrà utilizzata nel caso in cui il suddetto applicativo non fosse disponibile per cause tecniche. L'affidatario è obbligato, fino al ripristino dell'applicativo stesso, a gestire le richieste di intervento secondo gli SLA di cui al presente Capitolato Tecnico.

Resta inteso che le richieste gestite con tale modalità dovranno essere successivamente riversate nell'applicativo in oggetto.

4.4.4 Reportistica

Al fine del monitoraggio dei Servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, l'affidatario si impegna a trasmettere su supporto informatico ovvero avendole disponibile sull'applicativo Web al Direttore dell'Esecuzione, con semestrale, pena l'applicazione delle penali, un resoconto/report inerente gli interventi di manutenzione effettuati, con informazioni sulle apparecchiature verificate, la Sede di ubicazione, i problemi rilevati e le soluzioni adottate.

Sarà cura dell'affidatario stesso, invece, entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del contratto, pena l'applicazione delle penali trasmettere al Direttore dell'Esecuzione una relazione tecnica conclusiva con il resoconto di tutti gli interventi effettuati.

Il report contenente i dati di cui sopra potranno essere anche estrapolati attraverso l'applicativo web che l'affidatario dovrà mettere a disposizione di Agenzia delle entrate – Riscossione, sempre che le medesime statistiche siano aggiornate, almeno alla settimana precedente.

Analogamente il Direttore dell'Esecuzione potrà richiedere al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario una relazione sulle segnalazioni, nella quale siano evidenziati i problemi più rilevanti segnalati e le soluzioni adottate o da adottare nonché l'adozione di accorgimenti migliorativi dei Servizi, che l'affidatario è obbligato ad adottare, purché non in contrasto con le disposizioni del presente Capitolato e/o della normativa vigente.

4.4.5 Riunioni periodiche

Potranno essere effettuate, tra le parti, specifiche riunioni da svolgersi presso la sede di Via Grezar in Roma oppure con possibilità che le stesse vengano svolte in video conferenza.

A tali riunioni prenderanno parte, per conto della stazione appaltante, personale designato dal Direttore dell'Esecuzione e, per conto dell'affidatario, il Responsabile dei Servizi. Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

A fronte di specifiche esigenze, il Direttore dell'Esecuzione della stazione appaltante potrà convocare riunioni comunicandolo al Responsabile dei Servizi dell'affidatario con preavviso di almeno 48 ore.

Le riunioni avranno lo scopo di:

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

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla risoluzione dei problemi ricorrenti.

Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali sottoscritti in contraddittorio.

5 Responsabile dei servizi

A partire dalla data di attivazione del Contratto l'Affidatario dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad Agenzia delle entrate - Riscossione nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile dei Servizi dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza di almeno 5 anni nella gestione di forniture complesse in ambito Information and Communication Technologies (ICT) nel rispettivo ruolo di Responsabile;
- esperienza di almeno 5 anni nella gestione di processi di service management

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere in grado di:

- essere il referente per la stazione appaltante del contratto;
- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla stazione appaltante.

In caso di sostituzione del Responsabile dei Servizi nel corso del Contratto l'Affidatario dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad Agenzia delle entrate - Riscossione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

È fatta salva la possibilità per l'Affidatario di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione dei servizi.

6 Personale

L'Affidatario dovrà avvalersi di personale fidato che avrà libero accesso alle Sedi, negli orari d'ufficio, dove risultano installati i Sistemi di videoconferenza della sua condotta e di ogni danno o molestia che potesse derivarne per sua colpa durante l'esecuzione dei Servizi.

Per l'esecuzione dei Servizi l'Affidatario dovrà avvalersi di proprio personale, sempre in numero sufficiente a garantire la regolarità dello stesso in ogni periodo dell'anno ed in particolare modo dovrà curare che il proprio personale:

- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- sia dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Nello svolgimento del servizio l'Affidatario deve evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività della stazione appaltante. Il dipendente addetto dell'Affidatario, ovvero il dipendente di altre Società facenti parte di un'eventuale RTI ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, dovrà mantenere la riservatezza su fatti o circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. L'Affidatario è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. L'Affidatario è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Agenzia delle entrate - Riscossione si riservano la possibilità di richiedere la sostituzione del personale addetto ove se ne ravvisi l'esigenza e fornendo adeguata motivazione con richiesta scritta, inviata a mezzo mail o a mezzo fax, del Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante, appositamente delegate.

Entro 20 (venti) giorni solari dalla firma del contratto, pena l'applicazione delle relative penali, l'Affidatario dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione l'elenco degli addetti che potranno essere impiegati nell'esecuzione dei servizi relativi alla manutenzione indicandone nome e cognome ed allegando copia del documento di identità. Laddove dovessero intervenire variazioni, sia in entrata che in uscita, l'Affidatario è obbligato a comunicare tempestivamente, onde evitare il mancato ingresso nelle Sedi, gli estremi identificativi dei nuovi addetti ovvero il nominativo dell'addetto cessato, con un preavviso di 3 (tre) giorni lavorativi.

Resta inteso che potranno essere concordate in seguito, per motivi di sicurezza, diverse modalità di identificazione del personale.

7 Modalità di Fatturazione

Relativamente alle attività svolte dall'Affidatario, presente Capitolato Tecnico, si riepilogano le modalità di fatturazione:

- 50% al rilascio in produzione della piattaforma videoconferenza di cui al paragrafo 4.1;
- 35% all'emissione dell'ultimo "Verbale di installazione –pre-collaudato", di cui al paragrafo 4.3

Per quanto riguarda la quota parte di corrispettivo, relativa alla manutenzione Hw w Sw, pari al 15% (quindici) del valore del contratto, a canone costante con cadenza semestrale posticipata, a partire dal tredicesimo mese successivo alla data di rilascio del "Verbale di Collaudo di Accettazione"

L'Affidatario unitamente alla fattura, relativa alla parte "attrezzature", dovrà allegare prospetto riassuntivo riportante l'elenco delle apparecchiature installate.

8 Oneri a carico della stazione appaltante

Agenzia delle entrate - Riscossione si assume l'obbligo di:

- designare e mettere a disposizione gli spazi idonei per l'installazione delle apparecchiature;
- fornire l'energia elettrica e rete LAN necessaria per il funzionamento dei Sistemi di videoconferenza;
- garantire al personale tecnico dell'Affidatario, previo riconoscimento, l'accesso ai propri locali ed agli spazi designati per le attività di installazione e manutenzione delle apparecchiature e dei suoi componenti;
- fare eseguire gli interventi di manutenzione delle apparecchiature esclusivamente dal personale tecnico addetto dell'Affidatario;
- adottare tutti gli accorgimenti tecnici suggeriti dal personale deputato dall'Affidatario per l'ottimale funzionamento delle apparecchiature.

9 Oneri a carico dell'affidatario

L'Affidatario dovrà possedere tutto quanto legalmente ed amministrativamente necessario per l'esercizio delle attività oggetto del Capitolato: a titolo esemplificativo e non esaustivo concessioni, autorizzazioni, abilitazioni, permessi, ecc...

Saranno a carico dell'Affidatario tutti gli oneri relativi al rilascio ed all'eventuale rinnovo dei predetti provvedimenti autorizzativi ed abilitativi.

L'Affidatario sarà, altresì, obbligato a:

- far osservare al proprio personale le norme di legge e/o amministrative che disciplinano le attività connesse con i Servizi, nonché tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato;
- dare attuazione alle disposizioni concordate dalla Struttura Competente con il Responsabile dei Servizi dell'Affidatario nell'ambito delle attività di verifica, monitoraggio ed ottimizzazione dei Servizi, per quanto non in contrasto con le norme di legge e/o le disposizioni del presente Capitolato.

10 Penali

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile all'Affidatario, il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, Agenzia applicherà le penali riportate nell'Allegato C" al presente documento, previa procedura di contestazione dell'inadempienza ai sensi di quanto stabilito dal presente paragrafo.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto dell'Agenzia di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l'Affidatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)