



Equitalia

*Direzione ICT
Esercizio Sistemi ICT*

Servizio di Manutenzione per gli Apparati per la Gestione delle Attese SIGMA

Capitolato Tecnico

I servizi oggetto del contratto

Il Fornitore si impegna, con le modalità di seguito specificate:

- a svolgere il servizio di assistenza e manutenzione software¹ on site o da remoto, senza limitazioni sul numero degli interventi, sui seguenti apparati:

Regione	Sede	Indirizzo	Manutenzione Service-tech
Liguria	Genova	Via D'Annunzio 34, 16121 Genova, GE, Italia	SI
Piemonte	Torino Alfieri	via Alfieri 11, 10121 Torino, TO, Italia	SI
Piemonte	Torino Alassio	via Alassio 5/A, 10126 Torino, TO, Italia	SI
Piemonte	Moncalieri	C.so Savona 10/d, 10024 Moncalieri, TO, Italia	SI
Veneto	Verona	Via Giolfino 13, 37133 Verona, VR, Italia	SI
Friuli Venezia Giulia	Udine	Via Mentana 6, 33100 Udine, UD, Italia	SI
Emilia Romagna	Bologna	Via Tiarini 37, 40129 Bologna, BO, Italia	SI
Emilia Romagna	Modena	Via Emilia Ovest 698, 41100 Modena, MO, Italia	SI
Sardegna	Cagliari	Via Giorgio Asproni 13, 09123 Cagliari, CA, Italia	SI
Toscana	Lucca	Via Provinciale di Sottomonte 5, 55060 Lucca, LU, Italia	SI
Campania	Caserta	Viale V. Lamberti - fabb. A/4 (ex Area Saint Gobain), 81100 Caserta, CE, Italia	SI
Campania	Napoli Kennedy	Viale Kennedy 7, 80125 Napoli, NA, Italia	SI
Campania	Napoli Meridionale	Corso Meridionale 52, 80143 Napoli, NA, Italia	SI
Campania	Napoli Vomero	Via San Gennaro al Vomero 12, 80129 Napoli, NA, Italia	SI
Campania	Nola	Marciano 7/13, 80035 Nola, NA, Italia	SI
Lazio	Latina	S.S. Monti Lepini - Km 51, 260, 04100 Latina, LT, Italia	SI
Lazio	Roma Ardeatino	Via Cristoforo Colombo 271, 00147 Roma, RM, Italia	SI
Puglia	Bari Marin	Via Marin 3, 70125 Bari, BA, Italia	SI
Piemonte	Asti	C.so Torino 18, 14100 (AT)	SI

¹ Per manutenzione software si intende la manutenzione sia della componente Centralizzata, che del software installato sui sistemi distribuiti agli Sportelli.

- a svolgere il servizio di assistenza e manutenzione hardware e software² on site o da remoto full risk, senza limitazioni sul numero degli interventi, sui seguenti apparati

Regione	Sede	Indirizzo	Manutenzione Service-tech
Toscana	Firenze	via Galluzzi 30	NO
Abruzzo	L'Aquila	L'Aquila - via Strinella 2/E, 67100 (AQ)	NO
Campania	Salerno	Via San Leonardo 242, 84131 Salerno, SA, Italia	NO
Lazio	Roma Aurelio	Via Aurelia 477, 00165 Roma, RM, Italia	NO
Lazio	Roma Est	Via Benigni (ex Viale Palmiro Togliatti) 1545, 00155 Roma, RM, Italia	NO
Lombardia	Milano Lario	Via Lario 12	NO
Abruzzo	Chieti	Corso Marrucino, 76	NO
Toscana	Siena		NO
Liguria	Savona	Via Cimarosa 47/49, 17100 (SV)	NO
Calabria	Belvedere	Via G. Fiorillo 35, 87021 (CS)	NO
Campania	Napoli Diaz	Napoli Via Diaz 11	NO
Campania	Castellammare di Stabia	Via Regina Margherita - Angolo via Romanelli, 80053 (NA)	NO
Lazio	Rieti	Piazzale Martiri delle Foibe 3, 02100 (RI)	NO
Lazio	Roma Ostia	Viale della Marina 38, 00121 (RM)	NO
Lazio	Albano Laziale	Via Capitano Pietro Sannibale 1-3, 00041 (RM)	NO
Puglia	Bari 2	via Napoli 155/A, 70125 (BA)	NO
Puglia	Brindisi	via Santa Lucia 10, 72100 (BR)	NO
Puglia	Taranto	Via XX Settembre 6, 74123 (TA)	NO

Il Fornitore dovrà garantire, laddove previsto, l'assistenza e la manutenzione hardware dei sistemi senza alcun onere aggiuntivo, anche derivante dall'eventuale sostituzione di parti guaste.

Durante tutta la durata del servizio di manutenzione, il Fornitore dovrà effettuare almeno una visita nel periodo di vigenza contrattuale; nel corso di tale visita manutentiva il Fornitore dovrà provvedere alla verifica del funzionamento di tutto l'impianto, e alla eventuale sostituzione, rimozione e riparazione delle parti usurate.

Durante il periodo di vigenza contrattuale, il Fornitore è obbligato a garantire gratuitamente l'aggiornamento tecnologico della strumentazione installata.

Per i prodotti oggetto della fornitura la disponibilità per la richiesta per l'intervento di manutenzione deve essere garantita per almeno 8 ore e per 5 giorni alla settimana,:

- orario di ricezione trouble ticket: dalle ore 8,00 alle 16,00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN.

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza della presa in carico della segnalazione del Cliente entro 2 ore lavorative dalla segnalazione del cliente mediante e-mail da inviare ad un indirizzo da concordare successivamente all'assegnazione.

L'intervento deve essere effettuato entro 3 ore dalla segnalazione del Cliente negli sportelli siti nei capoluoghi di regione e di provincia.

² Per manutenzione software si intende la manutenzione sia della componente Centralizzata, che del software installato sui sistemi distribuiti agli Sportelli.

Presso gli altri sportelli il tempo di intervento deve essere garantito entro 12 ore dalla segnalazione del Cliente

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza della stima dei tempi per la risoluzione del malfunzionamento/indisponibilità sempre via e-mail da inviare ad un indirizzo da concordare successivamente all'assegnazione entro 8 ore lavorative rispetto alla notifica di presa in carico della segnalazione del cliente che sarà effettuata mediante mail su casella dedicata messa a disposizione dal fornitore.

Durata del Servizio

Il Fornitore dovrà garantire il servizio per un periodo di 6 (sei) mesi.

Dimensionamento

Il dimensionamento degli apparati oggetto dei servizi richiesti potrà variare nel corso della durata contrattuale. La consistenza iniziale delle apparecchiature potrà variare in seguito a dismissioni in funzione dell'obsolescenza, chiusura di Sportelli o sostituzione con nuove apparecchiature acquistate complete di garanzia e che quindi non necessiteranno del servizio in parola.

La variazione, a seguito di eventuali dismissioni, della numerosità delle apparecchiature oggetto dei servizi richiesti verrà preceduta da specifica comunicazione e la conseguente riduzione del canone mensile avverrà a partire dal mese successivo a quello in cui è stata formalizzata la predetta comunicazione.

Referente del Fornitore

Contestualmente alla stipula del contratto, il Fornitore aggiudicatario dovrà nominare un proprio referente con compito di interfaccia verso il RUP Equitalia.

Il Referente del Fornitore avrà inoltre il compito di coordinare le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti. Sarà sua cura garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate.

Livelli di servizio e penali

TEMPI DI PRESA IN CARICO DELL'INTERVENTO DI ASSISTENZA

Per gli apparati la disponibilità per la richiesta per l'intervento di manutenzione deve essere garantita per almeno 8 ore e per tutti 5 giorni a settimana, l'orario di ricezione trouble ticket: dalle ore 8,00 alle 16,00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN.

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza della presa in carico della richiesta di intervento entro 2 ore lavorative dalla segnalazione del cliente; mediante e-mail da inviare ad un indirizzo da concordare successivamente all'assegnazione.

Tempi di presa in carico dell'intervento di assistenza	Penali
> 1 ora rispetto al termine previsto	0,05% del valore dell'affidamento
per ogni ulteriori ora successive	0,07% del valore dell'affidamento

TEMPI DI INTERVENTO NEI CAPOLUOGHI DI REGIONE E DI PROVINCIA

L'intervento deve essere effettuato entro 3 ore dalla richiesta di intervento negli sportelli siti nei capoluoghi di regione e di provincia.

Tempi di intervento Capoluoghi di Regione e di Provincia	Penali
Per ogni ora ulteriore rispetto al termine previsto	0,05% del valore del valore dell'affidamento.

TEMPI DI INTERVENTO NEGLI ALTRI SPORTELLI

Presso gli altri sportelli il tempo di intervento deve essere garantito entro 12 ore della richiesta di intervento.

Tempi di intervento altri sportelli	Penali
Per ogni ora ulteriore rispetto al termine previsto	0,05% del valore del valore dell'affidamento.



TEMPI DI STIMA PER RISOLUZIONE DI MALFUNZIONAMENTO/INDISPONIBILITA'

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza della stima dei tempi per risoluzione del malfunzionamento/indisponibilità sempre via e-mail da inviare ad un indirizzo da concordare successivamente all'assegnazione entro 8 ore lavorative rispetto alla notifica di presa in carico della richiesta di intervento che sarà effettuata mediante mail su casella dedicata messa a disposizione dal Fornitore.

Tempi di stima per risoluzione malfunzionamento/indisponibilità	Penali
Per ogni ora ulteriore rispetto al termine previsto	0,05% del valore del valore dell'affidamento

Valore dell'affidamento

Il valore dell'affidamento è determinato dall'offerta del fornitore e comunque non superiore a € 20.000,00 (ventimila/00) IVA esclusa, valore questo definito come il prodotto di un canone unitario mensile di manutenzione/apparato per il numero degli apparati nell'intero periodo di vigenza contrattuale.

Numero apparati	Durata [mesi]	Costo mensile complessivo	Totale
37	6	€ 90,09	€ 20.000

In caso di dismissione di un apparato durante il periodo contrattuale, il valore contrattuale verrà ridotto della quota parte corrispondente al numero di mesi a partire dal quello successivo alla dismissione alla fine del contratto moltiplicati per il costo mensile per apparato dell'offerta del fornitore (calcolato come offerta diviso sei diviso trentasette).

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)