

# GARA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE PER GLI UFFICI CENTRALI E PERIFERICI DEL GRUPPO EQUITALIA

## CAPITOLATO TECNICO

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto per l'affidamento dei servizi di manutenzione hardware per gli apparati fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici delle società del Gruppo Equitalia. Tali servizi consistono principalmente nell'esecuzione e gestione delle attività di assistenza e manutenzione hardware delle **apparecchiature** in uso presso sedi centrali e periferiche delle strutture organizzative che afferiscono al Gruppo Equitalia. La fornitura prevede inoltre l'erogazione di altri servizi a richiesta.

Il Capitolato si completa con un'appendice in cui sono dettagliate le informazioni relative alle dotazioni hardware oggetto dei servizi previsti dall'appalto.

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

**Amministrazione** l'insieme delle strutture del Gruppo Equitalia e utenti dei servizi descritti nel presente capitolato tecnico;

**Apparecchiature** gli strumenti elettronici di elaborazione, con i relativi **dispositivi**, componenti aggiuntivi e microprogrammi oggetto del servizio;

**Committente** Equitalia Spa;

**Dispositivo** un componente fisicamente distinto ed individuabile delle **Apparecchiature** (ad es. : tastiera, mouse, video, etc.);

**Fornitore** l'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;

**Muletto** apparecchiatura utilizzata per sostituzione temporanea;

**Referente** la persona di Equitalia designata dal **Direttore dell'Esecuzione del Contratto** per fungere da interlocutore con il personale tecnico del **Fornitore** per uno o più uffici dell'**Amministrazione**;

**Referente Territoriale** la persona di Equitalia designata dal **Responsabile del Contratto** per fungere da interlocutore con il **Responsabile Tecnico**;

**Direttore dell'Esecuzione del Contratto** svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del **Committente**;

**Responsabile Tecnico** ruolo di coordinamento ricoperto da una figura professionale tecnica del **Fornitore**, a supporto del **Responsabile Unico dei Servizi**. I due ruoli possono essere ricoperti da una stessa persona.

**Responsabile Unico dei servizi** svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del **Fornitore**;

**Stazione appaltante** Equitalia Spa;

**Utente Finale** persona dell'**Amministrazione** utilizzatore dell'apparato oggetto del servizio

## 2 IL CONTESTO

### 2.1 Contesto organizzativo

Le strutture organizzative interessate dai servizi descritti nel presente capitolato tecnico, sono:

- Equitalia Spa
- Equitalia Servizi di Riscossione Spa
- Equitalia Giustizia Spa

Gli uffici sono complessivamente distribuiti su tutto il territorio nazionale, in quasi 250 sedi diverse in cui sono presenti circa 10.000 postazioni di lavoro informatizzate. Tali postazioni sono costituite generalmente da personal computer (di seguito definite **apparecchiature**), per lo più connessi ad altri strumenti quali stampanti, scanner etc. Tutte le postazioni sono attestate ad una rete dati dedicata e pertanto in ogni sede sono presenti anche apparati di rete opportunamente cablati. Circa il 30 % dei PC sono coperti da un servizio di assistenza on site come da convenzioni Consip.

In alcune sedi sono presenti anche server di filiale con funzione di distribuzione software, print server e condivisione file.

Le **apparecchiature** interessate ai servizi richiesti nel presente capitolato, sono quelle non più coperte dai rispettivi servizi di manutenzione in garanzia da Convenzione Consip, e hanno in genere più di tre anni.

In Appendice vengono riportate le caratteristiche e la distribuzione delle **apparecchiature** nell'ambito nazionale.

### 2.2 Committente e stazione appaltante

Equitalia Spa svolge, per il tramite della Direzione ICT, il governo dell'area ICT del Gruppo Equitalia, garantendo l'efficacia e l'efficienza di sistemi, applicazioni, infrastrutture ICT e dei servizi erogati, in costante allineamento con le strutture/Divisioni aziendali ai fini del pieno soddisfacimento delle esigenze di funzionamento e di un adeguato conseguimento degli obiettivi.

### 2.3 Contesto tecnologico

L'insieme delle **apparecchiature** oggetto dei servizi di manutenzione è costituito da PC e Notebook (completi di video, tastiera e mouse) e server di diversi produttori.

L'Allegato "Inventario degli Apparati" riporta informazioni più dettagliate su tipologia, numerosità e dislocazione delle **apparecchiature**.

## 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 3.1 Oggetto e durata

Obiettivo dell'appalto è l'acquisizione di servizi di manutenzione correttiva erogata in maniera continuativa su un insieme identificato di **apparecchiature**, in modo da assicurare il corretto funzionamento delle **stesse** hardware utilizzate dall'**Amministrazione**, limitando eventuali interruzioni dovute a malfunzionamenti hardware entro i termini ammessi dai livelli di servizio successivamente declinati.

Per l'esecuzione delle attività il fornitore dovrà rendere disponibile una "Struttura di coordinamento e pianificazione", descritta nel paragrafo 5.5.1 attraverso la quale gestire ~~–~~ tutte le strutture di assistenza tecnica dislocate sul territorio nazionale impegnate nell'erogazione dei servizi oggetto dell'acquisizione.

L'oggetto principale della fornitura consiste nell'erogazione dei servizi di manutenzione hardware volti a garantire il corretto funzionamento delle **apparecchiature**, distribuite su tutto il territorio nazionale per le macchine non più coperte da altri servizi di assistenza.

La durata prevista è di 8 (otto) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto.

### 3.2 Dimensionamento

In Appendice vengono riportate tabelle in cui sono dettagliate quantità, tipologia, marca e modello, dislocazione e numerosità delle **apparecchiature** oggetto dei servizi richiesti.

## 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 Premessa

Il servizio di manutenzione deve essere erogato in maniera continuativa su un insieme identificato di **apparecchiature**.

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

### 4.2 Manutenzione delle apparecchiature

#### 4.2.1 Criteri generali

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

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Il **Fornitore** dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le **apparecchiature** oggetto di fornitura per un periodo pari all'intera durata contrattuale.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno essere inserite a cura del **Fornitore** in un apposito applicativo web consultabile dall'**Amministrazione**.

A conclusione di ciascun intervento il tecnico del **Fornitore** che lo ha effettuato dovrà redigere un "rapporto di intervento" contenente almeno i seguenti dati, che saranno meglio dettagliati dal **Committente** all'avvio della fornitura: tipo di intervento, i dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento, data, ora, ufficio/**amministrazione**, diagnosi, sostituzioni, azioni correttive, esito, timbro e firma dell'*Utente Finale* e del Tecnico del **Fornitore**.

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

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

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

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

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

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

#### 4.2.2 Manutenzione correttiva

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

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

#### 4.2.4 Modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva

Il **Fornitore** dovrà rimuovere i malfunzionamenti hardware e ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura svolgendo le attività necessarie attraverso l'intervento di proprio personale presso i locali dell'**Amministrazione** in cui è installata l'apparecchiatura interessata.

La disponibilità richiesta per l'intervento di manutenzione è 5gg x 8h: l'orario di ricezione ticket dalle ore 8,00 alle 18,00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN

Nel caso di servizi a canone ossia di manutenzione, il Fornitore deve provvedere:

- a effettuare la presa in carico della segnalazione entro 4 ore lavorative dalla relativa segnalazione tramite portale;
- alla chiusura intervento entro 8 ore lavorative dalla data di apertura.

L'intervento di manutenzione si considera risolto nei termini se completato entro le ore 16.00 del giorno lavorativo successivo alla data di apertura della segnalazione.

Il **Fornitore** potrà adottare la modalità di risoluzione che a sua discrezione ritiene più efficiente per rimuovere i malfunzionamenti rilevati ed assicurare il più rapido ripristino dell'operatività per gli utenti, scegliendo tra le possibilità indicate di seguito:

1. effettuare la riparazione on-site presso la sede dell'**Amministrazione** dove si trova l'apparecchiatura da ripristinare;
2. sostituire temporaneamente l'apparecchiatura con un'altra equivalente (c.d. "**muletto**"), preventivamente validata, secondo la procedura illustrata nel seguito;
3. sostituire definitivamente l'apparecchiatura da ripristinare con un'altra uguale.

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

1. le **apparecchiature** da utilizzare in sostituzione devono essere state preventivamente validate dal **Committente**: per la validazione dello standard di "muletto", il **Fornitore** dovrà consegnare un esemplare di **muletto** alle strutture indicate dal **Responsabile del Contratto** entro 15 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto; il **Committente** provvederà alla predisposizione e alla consegna al **Fornitore** del KIT software di cui al punto successivo; tali operazioni devono essere compiute per ogni diverso modello di PC e Server utilizzato come **muletto** nel corso della fornitura;
2. il Fornitore provvederà a installare il Kit su ciascuna versione di muletto prevista e il Committente procederà alla verifica, test e collaudo dei muletti forniti. Per ciascun tipo di muletto validato verrà rilasciata opportuna documentazione di collaudo con esito positivo con cui il Fornitore sarà autorizzato a operare per le sostituzioni;

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

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

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

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

A conclusione di qualunque tipologia di intervento, il tecnico del **Fornitore** dovrà effettuare la verifica del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con l'*Utente Finale* o suo incaricato, e predisporre e validare il relativo "rapporto di intervento"; qualsiasi guasto verrà considerato ripristinato solo dopo conferma da parte dell'*Utente Finale*.

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

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico del **Fornitore** dovrà provvedere alla chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") e introdurre nell'applicativo web dei dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura.

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

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

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

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

I rapporti dovranno pervenire alla casella di posta [manutenzione.hardware@equitaliaspa.it](mailto:manutenzione.hardware@equitaliaspa.it) entro i successivi 30 gg dalla data di chiusura del guasto, per essere visionati ed eventualmente presi in considerazione ai fini della contabilizzazione delle penali. I rapporti giunti in ritardo non saranno presi in considerazione.

Le attività previste nella fornitura dovranno essere effettuate nei tempi concordati con il **Committente**. Il mancato rispetto dei termini stabiliti dagli Indicatori di qualità comporterà l'applicazione delle penali, come definite nel Contratto.

## 4.4 Strumenti a supporto dell'operatività

### 4.4.1 Applicazione Web

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione del **Committente**, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un' applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento.

Detto applicativo sarà utilizzato dal **Committente**, 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'aggiudicatario, 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:

- a) numero di chiamata assegnato,
- b) riferimenti dell'operatore della (**Referente**) che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail)
- c) la data di apertura della chiamata (ggmmaaaa)
- d) l'ora di apertura della chiamata (hh.mm.)
- e) riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail)
- f) sede d'intervento
- g) tipologia d'apparecchiatura con campi specifici per marca, modello, numero seriale
- h) tipologia intervento (manutenzione correttiva):
- i) altre informazioni sul guasto
- j) 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
- k) note sull'intervento effettuato dal tecnico
- l) campo per la gestione dell'eventuale sostituzione del Disco fisso
- m) campi per gestione dell'eventuale richiesta autorizzativa (sostituzione provvisoria/definitiva dell'apparecchiatura, approvazione preventivo di spesa) data della richiesta (ggmmaaaa), il nome del tecnico richiedente e il nominativo del **Responsabile del Contratto** che ha autorizzato la sostituzione.
- n) 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
- o) campi specifici per la gestione dell'apparato sostitutivo con specifici campi per marca, modello e numero seriale o altro identificativo predisposto dal **Committente** nonché data d'installazione;
- p) campo per l'inserimento delle motivazioni che hanno portato alla sostituzione temporanea o definitiva dello stesso
- q) la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento
- r) campo per l'inserimento importo dell'eventuale preventivo di spesa per sostituzione parti (inserito dal **Fornitore**);
- s) visto di approvazione preventivo di spesa per sostituzione parti (inserito dal Committente.);
- t) immagine del preventivo di spesa, quando necessario (inserito dal **Fornitore**);
- u) immagine del rapporto di intervento firmato dal tecnico che ha effettuato l'intervento e da personale del Committente.;

L'utilizzo dell'applicazione Web è riservata ai Referenti per conto degli utenti finali dell'**Amministrazione**.

Le informazioni relative alla apertura, al sollecito e alla chiusura della richiesta di intervento potranno essere inviate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal **Fornitore** all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento il **Committente** provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del **Fornitore** tramite telefono o fax.

## 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 5.1 Premessa

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

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

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

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

### 5.2 Referenti

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

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

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

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

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

- a) gestione delle attività delle strutture di assistenza tecnica sia in termini di numero di risorse che di skill professionali;
- b) decisioni in merito all'acquisizione ed al reintegro delle parti di ricambio nei magazzini;
- c) attivazione degli specialisti di secondo livello al fine di far intervenire immediatamente le strutture preposte a fronte di escalation dei problemi;
- d) interlocuzione con i **Referenti** della **Committente** al fine di assicurare, attraverso un costante impegno, il raggiungimento degli obiettivi richiesti;
- e) pianificazione e gestione delle riunioni periodiche;
- f) espletamento di tutte le attività amministrative previste;
- g) definizione di iniziative atte a migliorare il servizio.

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

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

Il **Committente**, inoltre, si riserva di nominare il **Fornitore** quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (c.d. Codice Privacy) nel caso che

l'esecuzione delle attività contrattuali implichi un trattamento di dati personali. Tale trattamento dovrà essere compiuto nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali ivi inclusi - oltre al Codice privacy ed ai relativi allegati e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (nel seguito "Garante").

Il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali sarà nominato per iscritto e la relativa nomina comprenderà anche i compiti affidati al medesimo analiticamente specificati. La remunerazione per la nomina e l'assunzione di tale qualifica e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi previsti per l'esecuzione dei servizi.

Nella gestione delle postazioni di lavoro informatizzate, il **Fornitore** si impegna altresì a rispettare quanto prescritto nel provvedimento del 27 novembre 2008 del Garante per la protezione dei dati personali in merito agli amministratori di sistema.

### 5.3 Luoghi di lavoro

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

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

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

### 5.4 Modalità di remunerazione

I servizi di manutenzione correttiva saranno remunerati a corpo..

### 5.5 Requisiti organizzativi

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

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

descritte nei paragrafi seguenti.

#### 5.5.1 Struttura di coordinamento e pianificazione centrale

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

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

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

La struttura dovrà essere presidiata da personale tecnico durante le fasce orarie che vanno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:00, escluse le sole festività nazionali.

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

### 5.5.2 Strutture di assistenza tecnica

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

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

### 5.5.3 Disponibilità di parti di ricambio

Il **Fornitore** dovrà sempre essere in grado di fornire le parti di ricambio necessarie al ripristino dei malfunzionamenti delle **apparecchiature** oggetto dei servizi di manutenzione nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti.

Resta inteso che eventuali disservizi riconducibili ad una non efficace gestione dei materiali di ricambio, rilevabile anche attraverso i report o le verifiche in loco prima citati, può dar luogo a rilievi da parte del **Committente**.

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

## 5.6 Requisiti professionali

### 5.6.1 Responsabile Unico dei servizi e Responsabile tecnico

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

- esperienza di almeno 6 anni nella gestione di forniture complesse in ambito Information and Communication Technologies (ICT);
- specifiche conoscenze dei principali sistemi ed ambienti operativi relativi alla gestione desktop;
- capacità comprovata nella gestione del personale e nella gestione economica;
- competenze di project management;
- capacità di problem solving e di analisi.

## 5.6.2 Personale tecnico

Il personale tecnico specialistico preposto alla esecuzione degli interventi presso gli Uffici, nonché il personale che sarà impegnato nelle attività di manutenzione straordinaria e gli altri servizi a richiesta, dovrà possedere le seguenti caratteristiche, da evidenziare in modo oggettivo:

- esperienza di almeno due anni nelle attività di manutenzione di **apparecchiature** analoghe a quelle oggetto del servizio
- aver frequentato di corsi di addestramento specifici relativi alle **apparecchiature** oggetto dei servizi di manutenzione.

## 5.7 Riunioni periodiche

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

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

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

Le riunioni avranno lo scopo di:

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

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

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

## 5.8 Reportistica

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

In detta reportistica dovranno essere presenti almeno le seguenti informazioni:

- Ora Apertura Chiamata
- Utente Finale Equitalia che necessita dell'intervento
- Sede intervento
- Tipologia apparecchiatura
- Marca
- Modello
- Numero di serie
- Tipo di intervento (Manutenzione Correttiva)
- Altre informazioni sull'intervento
- Data e ora inizio intervento
- Nominativo tecnico intervenuto
- Note intervento effettuato dal tecnico
- Gestione sostituzione disco fisso
- Data richiesta sostituzione
- Data autorizzazione sostituzione
- Nominativo Tecnico richiedente
- Referente di Equitalia che ha autorizzato la sostituzione

- r) Tipologia sostituzione (provvisoria/definitiva)
- s) Data riconsegna dispositivo riparato
- t) Marca Modello e Numero di serie apparato sostitutivo
- u) Motivazione sostituzione
- v) Importo intervento manutenzione straordinaria / traslochi
- w) Referente di Equitalia che ha autorizzato l'intervento di manutenzione Straordinaria / Trasloco
- x) Data e ora chiusura intervento
- y) Tempo presa in carico
- z) Tempo risoluzione

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

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

Il **Committente** si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di documentazione ad hoc.

Il **Fornitore** è tenuto a consegnare tale documentazione al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con il **Committente** stesso, ed eventualmente a riconsegnarla corretta, nel caso di osservazioni da parte del **Committente**, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.

## 5.9 Affiancamento di fine fornitura

Il **Committente** potrà richiedere al **Fornitore** di provvedere, negli ultimi 20 giorni solari di efficacia del contratto o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, al trasferimento del know-how sulle attività condotte a proprio personale o a terzi da essa designati, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate.

## 6 VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

### 6.1 Governance del contratto

La **Committente** nominerà un **Direttore dell'Esecuzione del contratto** che, avvalendosi anche del supporto di (propri delegati) **Referenti** tecnici e di altre figure professionali impegnate nel monitoraggio delle attività contrattuali, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione delle attività dovrà essere indirizzata all'attenzione del **Direttore dell'Esecuzione del contratto** da parte del **Responsabile Unico dei servizi** secondo le modalità concordate.

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

### 6.2 Monitoraggio delle attività contrattuali

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

### 6.3 Rilievi

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

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

I rilievi possono essere formalizzati dal **Responsabile del contratto** attraverso lettera e saranno conteggiati a partire dalla data di stipula.

Qualora il **Fornitore** ritenga di procedere alla richiesta di annullamento di un rilievo dovrà sottoporre al **Committente** un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.

## 7 VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore dell'affidamento è a corpo, determinato in € 39.500,00 IVA esclusa. Detto affidamento garantisce il servizio di manutenzione, per la durata di 8 mesi, per la numerosità di PC e Server necessaria sotto riportata così determinato:

| Apparati          | Quantità |
|-------------------|----------|
| Personal computer | 6.984    |
| Server            | 119      |

## 8 PENALI

| <b>Tempi di presa in carico</b>                              | <b>Penali per ogni intervento</b>                            |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Per le prime 4 ore di ritardo successive al termine previsto | 0,03% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale |
| per ogni monte di ulteriori 4 ore successive                 | 0,05% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale |

| <b>Tempi di risoluzione</b>                                  | <b>Penali per ogni intervento</b>                              |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Per le prime 4 ore di ritardo successive al termine previsto | 0,03% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale   |
| per ogni monte di ulteriori 4 ore successive                 | 0,05% del canone complessivo dell'intera durata contrattuale ( |

| <b>Tempi di consegna dei documenti di rendicontazione</b>  | <b>Penali per ogni intervento</b> |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Per il primo giorno ritardo successivo al termine previsto | 0,03% valore del contratto        |
| per ogni giorno successivo                                 | 0,05% valore del contratto        |

| <b>Tempi di consegna dei documenti ad hoc</b>              | <b>Penali per ogni intervento</b> |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Per il primo giorno ritardo successivo al termine previsto | 0,03% valore del contratto        |
| per ogni giorno successivo                                 | 0,05% valore del contratto        |

Il Responsabile del Procedimento

(Firmato digitalmente)

Laura Blasi

## Sommario

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 PREMESSA .....                                                              | 2  |
| 2 IL CONTESTO .....                                                           | 3  |
| 2.1 Contesto organizzativo .....                                              | 3  |
| 2.2 Committente e stazione appaltante .....                                   | 3  |
| 2.3 Contesto tecnologico .....                                                | 3  |
| 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....                                            | 4  |
| 4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....                                                | 5  |
| 4.1 Premessa .....                                                            | 5  |
| 4.2 Manutenzione delle apparecchiature.....                                   | 5  |
| 4.2.1 Criteri generali.....                                                   | 5  |
| 4.2.2 Manutenzione correttiva .....                                           | 6  |
| 4.2.4 Modalità di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva..... | 6  |
| 4.4 Strumenti a supporto dell'operatività .....                               | 8  |
| 4.4.1 Applicazione Web .....                                                  | 8  |
| 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....                                    | 10 |
| 5.1 Premessa .....                                                            | 10 |
| 5.2 Referenti .....                                                           | 10 |
| 5.3 Luoghi di lavoro.....                                                     | 11 |
| 5.4 Modalità di remunerazione .....                                           | 11 |
| 5.5 Requisiti organizzativi .....                                             | 11 |
| 5.5.1 Struttura di coordinamento e pianificazione centrale.....               | 11 |
| 5.5.2 Strutture di assistenza tecnica .....                                   | 12 |
| 5.5.3 Disponibilità di parti di ricambio .....                                | 12 |
| 5.6 Requisiti professionali .....                                             | 12 |
| 5.6.1 Responsabile Unico dei servizi e Responsabile tecnico .....             | 12 |
| 5.6.2 Personale tecnico .....                                                 | 13 |
| 5.7 Riunioni periodiche .....                                                 | 13 |
| 5.8 Reportistica .....                                                        | 13 |
| 5.9 Affiancamento di fine fornitura .....                                     | 15 |
| 6 VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....                                 | 16 |
| 6.1 Governance del contratto .....                                            | 16 |
| 6.2 Monitoraggio delle attività contrattuali .....                            | 16 |
| 6.3 Rilievi .....                                                             | 16 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 7 VALORE DELL’AFFIDAMENTO ..... | 17 |
| 8 PENALI .....                  | 17 |