



Data di pubblicazione: 14/12/2022

Nome allegato: *Allegato 2 - Capitolato Tecnico AS.pdf*

CIG: 95372736A7;

Nome procedura: *Richiesta di Offerta, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. c) del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento di un appalto specifico avente ad oggetto "Servizi in outsourcing per la gestione delle postazioni di lavoro dell'Istituto", basato sull'Accordo Quadro Consip avente ad oggetto la prestazione di servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni.*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ACCORDO QUADRO RELATIVO ALLA FORNITURA DI SERVIZI

- DESKTOP OUTSOURCING 3 -

**Capitolato tecnico per un Appalto Specifico
finalizzato all'acquisizione dei Servizi in
outsourcing per la gestione delle PDL di INPS.**

Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	3
3. SERVIZI	4
4. PDL IN LOCAZIONE OPERATIVA.....	5
5. PIANO GENERALE DELLA FORNITURA.....	9
5.1 Predisposizione apparati, consegna, installazione e collaudo	9
5.2 Servizi di assistenza tecnica e manutenzione	10
6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE	11
7. PIANO DELLA QUALITA'	13

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici dell'Appalto Specifico (A.S.) nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip denominato "Desktop Outsourcing 3", relativo alla fornitura di servizi di desktop outsourcing per INPS.

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

L'appalto prevede l'acquisto di servizi professionali obbligatori ed opzionali per la gestione in outsourcing di PdL di fascia professionale, fornite in locazione operativa per le attività dell'Istituto.

Tale richiesta di fabbisogno è legata al reclutamento di nuovo personale che a seguito dei recenti concorsi banditi da INPS, alcuni dei quali ancora in svolgimento, porteranno all'assunzione di nuove figure professionali. Nel dettaglio sono riportate le consistenze ed i profili professionali:

- n. 5000 consulenti della protezione sociale;
- n. 400 medici I livello;
- n. 42 avvocati;
- n. 86 medici II livello;
- n. 38 professionisti tecnico-edilizi di I livello.

Il fabbisogno di nuove PdL è stimato in un quantitativo non inferiore a n.5000 apparecchiature.

Allo stato attuale non sono presenti Convenzioni Consip attive dalle quali poter attingere nuove forniture. Pertanto, al fine di traguardare l'obiettivo di dotare i neo-assunti di una postazione di lavoro mobile, il piano strategico dell'Istituto si avvale di due specifici strumenti contrattuali:

- Gara Consip;
- Accordo Quadro Consip.

Per quanto concerne la prima opzione è in atto l'iter procedurale volto ad acquisire un contingente pari a n. 2000 notebook.

L'A.Q. "Desktop Outsourcing 3" prevede l'adesione ad un insieme di servizi professionali obbligatori e/o opzionali nell'ambito dei quali è previsto l'approvvigionamento di PdL in regime di Locazione Operativa.

In tale contesto il fabbisogno stimato è pari a n.3000 notebook ad alta mobilità.

Il contratto avrà durata triennale (36 mesi), a decorrere dalla data di stipula del contratto.

3. SERVIZI

L'insieme dei servizi è inserito in un quadro organico di progetto di fornitura che deve prevedere un inserimento efficace nella realtà organizzativa dell'Istituto.

Di seguito sono riportati i codici dei Servizi opzionati:

Servizio obbligatorio:

- cod. GPDL2-Servizio di gestione della Pdl senza presidio–Livello di Servizio "SILVER".

Tale servizio contempla un insieme di servizi elementari le cui specifiche tecniche sono dettagliate nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro allegato alla presente.

Servizi opzionali:

- cod. LFNB2 - Locazione operativa per n.3000 Notebook in configurazione di fascia professionale.
- cod. LFLCD2 – Locazione operativa per n.3000 Monitor LCD da 24".

4. PDL IN LOCAZIONE OPERATIVA

Nell'ambito dell'adesione ai Servizi richiesti si colloca l'esigenza di procedere al noleggio di n. 3000 notebook ad alta mobilità, corredati da Monitor esterno da almeno 23,5".

A seguire si riportano le specifiche tecniche richieste del notebook:

Caratteristica	Valore
Sistema operativo	Microsoft Windows 10 Professional OEM o Linux
Processore	Intel(R) Core (TM) i5-10210U
Prestazione del sistema - indice Benchmark BAPCO MobileMark 2018	>= 900
Display	Pari a 14"
Dispositivo I/O – Audio	Scheda audio stereo a 16 bit con speaker integrato + microfono
Dispositivo I/O – Interfacce esterne	Almeno 3 porte USB 3.0 di cui 1 tramite adattatore USB-C to USB 3.0 (come indicato nella risposta n. 96 della prima tranche di chiarimenti); tali porte permettono anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", (Allegato C, requisiti 1 e 6);
	webcam;
	1 dispositivo Bluetooth 4.0 integrato;
	1 x RJ-45 jack per Ethernet (su adattatore usb-c);
	2 porte video esterne digitali di cui 1 su adattatore usb-c
	1 ingresso per microfono;
	Almeno 1 uscita per cuffia ed altoparlanti esterni;
	presenza di porta USB-c specifica ad alta velocità per collegamento solidale a docking station tramite porta usb- c)

Specifiche per connessione alla rete locale	Tipo Ethernet (10/100/1000TX) Plug and play (su adattatore usb-c);
WI-FI	Si
Specifiche wireless	Consente al PC portatile la connessione Wireless LAN, permettendo il collegamento alla rete locale Ethernet in modalità wireless 802.11b/g-/n/ac o superiore;
	integrato su scheda madre a mezzo di slot Mini-PCI o slot proprietari
	essere dotato dei driver necessari per garantire il suo pieno funzionamento e la piena compatibilità con il PC portatile
Unità disco base interna – Capacità	Ameno pari a 500 Gb
Unità disco DVD RW Dual Layer interno o esterno– Velocità in lettura	Lettore DVD 8X
	Lettore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno o esterno – Velocità in scrittura	Masterizzatore DVD 4X
	Masterizzatore CD-ROM 24X
Unità disco DVD RW Dual Layer interno o esterno – Velocità in riscrittura	Masterizzatore CD-ROM 10X
Tastiera	Italiana da almeno 85 tasti QWERTY
	Tasto euro
Peso (Comprensivo di unità Disco ottico, HD, batteria ed eventuale microfono esterno)	Non superiore a 1,7 Kg
Batteria - Autonomia totale: indice Benchmark BAPCO MobileMark2018	>= 8h
Sicurezza	· Presenza dei security slot per il cavo di bloccaggio, con cavo di bloccaggio;
	· Protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS;
	· Disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili;
	· Presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS.
Livello di potenza sonora emessa (Lwad)	14,0
	14,0

Gestione remota * – Controllo configurazione HW	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * – Controllo stato di accensione	Possibile, anche con PC spento
Gestione remota * – Controllo configurazione BIOS	Possibile, anche con PC spento
Documentazione PC	Manualistica in formato elettronico accessibile (DM 8/8/2005)
Mouse esterno, di tipo ottico, con 2 tasti e rotella di scorrimento	Si
La borsa da viaggio dovrà presentare le seguenti caratteristiche	essere dotata di almeno 2 scomparti completamente separati: uno scomparto, dedicato alla custodia del computer, deve essere rinforzato, imbottito, foderato e deve essere accessibile mediante cerniera lampo; l'altro deve permettere di alloggiare tutti gli accessori del computer e deve essere accessibile mediante apertura con cerniera lampo o velcro;
	disporre di manici rinforzati;
	disporre di tracolla antiscivolo, allungabile e rimovibile;
	avere una protezione sul fondo per attutire eventuali urti.
Caratteristiche tecniche migliorative Notebook Ultraportatile	
Componente di Qualità Tecnica e del Servizio	Caratteristica tecnica migliorativa Scelte possibili
Consumi energetici: riduzione consumi energetici rispetto ai valori soglia di Energy star 6.1	a) $80\% \text{ ETEC_MAX} \leq \text{ETEC} < 100\% \text{ ETEC_MAX}$
	b) $60\% \text{ ETEC_MAX} \leq \text{ETEC} < 80\% \text{ ETEC_MAX}$
	c) $40\% \text{ ETEC_MAX} \leq \text{ETEC} < 60\% \text{ ETEC_MAX}$
	d) $\text{ETEC} < 40\% \text{ ETEC_MAX}$
TCO Certified Notebooks 5.0: Presenza di tutti i criteri previsti dall'etichetta TCO Certified Notebooks 5.0	SI

Di seguito si riportano le caratteristiche minime del Monitor LCD da almeno 23,5”:

Dimensione	≥ 23,5” IPS LCD Full HD
Risoluzione	Non inferiore a 1920x1080
Contrasto statico	≥800:1;
Luminosità	≥250 cd/mq;
Tempo di risposta	Non superiore a 7 ms;
Angolo di visuale	<ul style="list-style-type: none"> - angolo di visuale orizzontale superiore o uguale a 150° ; - angolo di visualizzazione verticale superiore o uguale a 150° .
Ingressi disponibili	Ingresso digitale DVI, e/o HDMI (gli ingressi disponibili dovranno essere tali da garantire la perfetta interfacciabilità, con tutti i device (pc, tablet) oggetto della offerta.
Altoparlanti	Coppia di altoparlanti funzionalmente integrata nel monitor
Web Cam	Webcam funzionalmente integrata nel monitor
Risparmio energetico	<ul style="list-style-type: none"> - gestione automatica del risparmio energetico. - possesso dell’etichetta EPA Energy Star 7.0
Controlli	Controlli OSD (on screen display), con possibilità di selezionare la lingua italiana
Compatibilità	Compatibilità con i PC nelle configurazioni base/evoluta offerti.
Ulteriori specifiche	<ul style="list-style-type: none"> flicker free; - supporto regolabile in altezza, con funzioni di inclinabilità sul piano verticale dello schermo;

	<p>in dotazione cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor. in dotazione cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - rispondenza alle specifiche ISO 9241 serie 300 per la classe di difettosità II; - predisposizione per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington; - in dotazione cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor.
--	--

5. PIANO GENERALE DELLA FORNITURA

5.1 Predisposizione apparati, consegna, installazione e collaudo

Le apparecchiature, oggetto dell'ordinativo, dovranno essere consegnate presso le strutture indicate dall'Amministrazione, secondo il piano di distribuzione che verrà allegato all'ordinativo, entro 40 (quaranta) giorni a partire dalla data di stipula del contratto.

Il Corriere, incaricato dalla società, redigerà un verbale di consegna, installazione e collaudo del materiale presso ciascuna struttura interessata, firmato dal trasportatore stesso e controfirmato dal referente INPS, previa verifica dell'integrità e il corretto numero dei colli previsti.

L'installazione e collaudo verranno effettuate a campione, pari al 3% della fornitura.

Entro il termine di 15 (quindici) giorni dal completamento, con esito positivo, delle attività di consegna e collaudo dell'intera fornitura, il direttore dell'esecuzione avrà cura di redigere il verbale di regolare esecuzione.

I 36 mesi di durata contrattuale dei servizi GPDL2, LFNB2 e LFLCD2 avranno decorrenza contestuale dal predetto verbale di regolare esecuzione.

5.2 Servizi di assistenza tecnica e manutenzione

Il servizio di manutenzione ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature, incluso nel servizio in locazione operativa e, nel caso di guasti o malfunzionamento, di ripristinare le macchine in condizioni di efficienza.

Le attività di manutenzione potranno prevedere sia interventi on-site sia da remoto su tutte le apparecchiature informatiche oggetto della fornitura, ovunque si trovino al momento del malfunzionamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio di manutenzione dovrà consistere in:

- manutenzione correttiva per la riparazione o l'integrale sostituzione di postazioni o di apparecchiature informatiche risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili, per le componenti hardware;
- sostituzione di dispositivi guasti con riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature informatiche fornite;
- qualsiasi intervento on-site necessario per il ripristino della funzionalità delle apparecchiature informatiche fornite, ivi compresa l'eventuale sostituzione delle parti risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili;
- assistenza e supporto all'utente finale nelle procedure di ripristino dei dati congruenti precedentemente salvati dall'utente stesso.

Nel caso in cui non sia possibile ripristinare la piena operatività delle apparecchiature informatiche fornite in locazione operativa, entro i termini previsti, dovrà essere garantita la disinstallazione, l'imballaggio, il ritiro ed il trasporto delle apparecchiature in questione presso laboratori di riparazione specializzati, a cura e spese del Fornitore. In tal caso, dovrà essere assicurata, a cura e spese del Fornitore stesso, la sostituzione temporanea di quanto danneggiato con apparecchiature informatiche perfettamente funzionanti e con le medesime caratteristiche hardware e/o software originariamente presenti in quelle sostituite.

Il servizio di manutenzione comprende:

- Manutenzione preventiva;
- Manutenzione evolutiva;
- Manutenzione correttiva.

Le richieste di intervento dovranno pervenire tramite il Contact center e conterranno le informazioni relative a tipo, modello e ubicazione di ciascuna apparecchiatura.

Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

Le parti sostituite saranno ritirate dalla Società. Il servizio non comprenderà la riparazione dei guasti dovuti a calamità o manomissioni del sistema.

6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile del Servizio Generale.

In sede di consegna dei documenti per la stipula, il Fornitore dovrà rendere noti all'Amministrazione ordinante:

- le generalità della persona, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Nei 10 giorni lavorativi successivi alla stipula contrattuale, il Fornitore trasmetterà, via PEC, all'Amministrazione il curriculum del responsabile del servizio.

Il Responsabile del Servizio generale dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea di tipo tecnico/scientifico ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 12 (dodici) anni di lavoro di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma

di Scuola Media Superiore ed avere conseguito, in aziende operanti nel settore dell'IT, almeno 17 (diciassette) anni di lavoro di cui 5 (cinque) anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con l'Amministrazione ordinante;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati con l'Amministrazione;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia del contratto.

Se la persona individuata e nominata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo, il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà chiedere l'autorizzazione all'Amministrazione Contraente comunicandole la motivazione e consegnandole, con un preavviso di almeno 10 giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale.

In tale ipotesi, l'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 10 giorni lavorativi.

Ove l'Amministrazione Contraente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione al

Fornitore, il quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro 10 giorni lavorativi a partire dalla predetta comunicazione.

7. PIANO DELLA QUALITA'

Il Fornitore dovrà presentare all'Amministrazione il Piano della Qualità relativamente all'esecuzione dell'Appalto specifico entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dall'avvio dell'esecuzione contrattuale.

Indicatori di qualità	Soglia definita dall'Amministrazione e penali
IQ01 – Slittamento delle scadenze	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini indicati nell'art. 13 del contratto ed ai termini di consegna concordati nel Piano di lavoro generale, l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ04 – Rilievi sulla fornitura	Per ogni superamento del numero di rilievi, rispetto alla soglia di 3 nel semestre di riferimento, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ06 – Chiamate perse	Il mancato raggiungimento del valore di soglia pari al 4% delle chiamate perse nel trimestre di riferimento, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ07 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Per il mancato raggiungimento del valore di soglia pari al 90% delle chiamate considerate

	tempestive, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ08 – Chiamate gestite tramite operatore	Per il mancato raggiungimento del valore di soglia pari al 90% delle chiamate gestite tramite operatore nel trimestre, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ09 – Chiamate risolte al primo contatto	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari al 90% delle chiamate risolte al primo contatto nel trimestre di riferimento (sia per quanto concerne il valore soglia per IQ09A sia per quanto concerne il valore soglia per IQ09B), l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche	Per il mancato raggiungimento del valore di soglia pari al 90%, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche	Per il mancato raggiungimento del valore di soglia pari al 90%, l'Amministrazione Contraente potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ12 – Tempestività della presa in carico dei ticket.	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari al 90% (sia per quanto concerne il valore soglia per IQ12A sia per quanto concerne il

	valore soglia per IQ12B), l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ13 – Ticket sospesi	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari al 10%, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ14 - Ripristino dell'operatività.	Per il mancato raggiungimento del valore di soglia pari al 90%, nel trimestre di riferimento, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ17 – Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL in rete	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari all'1%, nel trimestre di riferimento l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ18 – Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL non in rete	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari all'1%, nel trimestre di riferimento l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari all'1%, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

IQ20 – Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione	Per il mancato raggiungimento del valore soglia pari all'1%, nel trimestre di riferimento l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore del servizio oggetto dell'inadempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
--	---