



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti della Amministrazione Pubblica
Gara per l'Acquisizione e Gestione delle postazioni di lavoro dell'INPDAP

**Normalizzazione
del
Sistema Informativo dell'Istituto:**

*Acquisizione e gestione delle postazioni di lavoro
dell'INPDAP*

Capitolato tecnico

INDICE

CAPITOLATO TECNICO	1
1. PREMESSA.....	4
1.1. DEFINIZIONI.....	4
1.2. CONFIGURAZIONE DELLA RETE GEOGRAFICA.....	5
1.3. OBIETTIVI GENERALI	7
2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO	9
3. CENSIMENTO ASSET INFORMATICI	10
4. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE APPARECCHIATURE.....	12
4.1. VERIFICA DELLA FORNITURA	13
4.2. SOFTWARE DELIVERY	14
4.3. RICHIESTA DI NUOVE DOTAZIONI INFORMATICHE	15
4.4. CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E COLLAUDO.....	16
4.5. DISINSTALLAZIONE E MOVIMENTAZIONE HW.....	18
4.6. RITIRO DELL'USATO	19
5. SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE	21
5.1. MANUTENZIONE PREVENTIVA	23
5.2. MANUTENZIONE EVOLUTIVA	23
5.3. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	24
5.4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	24
5.5. GESTIONE DEI CONSUMABILI	25
6. HELP DESK.....	26
6.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA SERVIZIO DI HELP DESK	27
6.2. HELP DESK DI PRIMO LIVELLO (FRONT OFFICE)	29
6.3. HELP DESK DI SECONDO LIVELLO	31
6.3.1. BACK OFFICE FORNITORE.....	32
6.3.2. BACK OFFICE ISTITUTO.....	34
6.3.3. BACK OFFICE RUPA	35
6.3.4. BACK OFFICE FORNITORI TERZI	35
6.3.5. BACK OFFICE APPLICATIVI.....	35
6.3.6. BACK OFFICE PRESIDI.....	36
6.4. RICHIESTE DI ATTIVAZIONE	37
6.5. CRITERI DI CHIUSURA	38
6.6. RENDICONTAZIONI DA PRODURRE	38
6.7. DIMENSIONAMENTO DELL'HELP DESK DI 1° LIVELLO	40
6.8. ORARIO DEL SERVIZIO	42
6.9. VOLUMI DI UTENZA DA SERVIRE	43

7. SERVIZI STRUMENTALI DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI	44
7.1. CONTROLLO REMOTO DELLA PDL	44
7.2. SERVIZIO DI SICUREZZA DELLA POSTAZIONE DI LAVORO	45
7.2.1. FUNZIONALITÀ RICHIESTE.	47
7.3. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE SOFTWARE	48
7.4. ASSET MANAGEMENT	51
8. TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI	55
9. MODALITÀ DI CONSEGNA/INSTALLAZIONE E FATTURAZIONE DELLA FORNITURA.....	56
10. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA RELAZIONE	63
11. REQUISITI DI QUALITÀ.....	65
11.1. SISTEMA DI QUALITÀ.....	66
11.2. ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE	66
11.3. DOCUMENTAZIONE	66
11.4. PIANO DI PROGETTO	67
11.5. PIANO DELLA QUALITÀ	67
12. LIVELLI DI SERVIZIO	69
12.1 LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI	69
12.1 STRUMENTI DI MISURAZIONE SLA	69
12.2. PENALI.....	70
13. MONITORAGGIO	81

Allegato A: CONFIGURAZIONI HARDWARE E SOFTWARE

Allegato B: ELENCO DELLE SEDI DELL'INPDAP

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive e regola la fornitura delle apparecchiature informatiche e dei software richiesti, nonché la prestazione di servizi connessi alla gestione degli stessi.

1.1. DEFINIZIONI

Nel seguito del presente Capitolato tecnico, con il termine:

“*Postazione di Lavoro - PdL*” o “*postazione informatica*” si intende, salvo diversa specificazione, un personal computer, completo di video e stampante o portatile nonché di dispositivi interni ed esterni, sul quale sono installati i software di base e applicativi richiesti, in licenza d'uso a tempo indeterminato;

“*hardware aggiuntivi*” si intendono, salvo diversa specificazione, dispositivi aggiunti alla dotazione standard prevista per le postazioni informatiche di cui sopra (ad es. schede, espansioni, dischi di maggior dimensioni, ecc.);

“*apparecchiature speciali*” si intendono, salvo diversa specificazione, postazioni diverse o le unità esterne alla postazione non comprese nella dotazione standard (ad es. plotter, personal computer specializzati per usi specifici, stampantine di etichette, ecc.)

“*apparecchiature*” si intende, salvo diversa specificazione, l'insieme delle componenti delle postazioni informatiche e delle apparecchiature speciali di cui sopra;

“*server periferico*” si intende l'insieme di 3 apparecchiature: un sistema Server, un UPS e un personal computer DeskTop corredato di video che viene utilizzato come backup del Server;

“*servizi connessi*” si intendono, salvo diversa specificazione, i servizi di predisposizione apparati, consegna, installazione, collegamento alla rete locale, assistenza tecnica agli utenti, manutenzione hardware e software, disinstallazione, movimentazione, sostituzione, eventuale ritiro dell'usato, predisposizione e gestione dell'inventario, reportistica;

“*Fornitore*” si intende il soggetto (Impresa singola o R.T.I. o Consorzio) aggiudicatario della presente gara;

“**Istituto**” si intende l'Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica - INPDAP;

“**FTINF**” si intende Funzione Tecnologie Informatiche e TLC.

1.2. CONFIGURAZIONE DELLA RETE GEOGRAFICA

La rete dati geografica dell'INPDAP è realizzata nell'ambito della Rete RUPA (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione) con un contratto che prevede anche l'assistenza e la manutenzione dei collegamenti e dei router presenti nelle sedi.

Le connessioni dirette tra il CED dell'Istituto e tutte le sedi periferiche dell'INPDAP sono dimensionate sulla base delle esigenze operative del sistema informatico mediante:

- la realizzazione, per gli Uffici Provinciali multisede, di collegamenti urbani diretti ad alta velocità 2Mbps tra le sedi della stessa città;
- il dimensionamento della capacità trasmissiva in un range compreso tra i 384 Kbps e 2 Mbps in funzione della dimensione della sede in termini di numero di assistiti gestiti e delle postazioni di lavoro della sede (nel breve termine tutte le connessioni verso le sedi periferiche avranno una capacità trasmissiva di 2Mbps);
- la realizzazione di una rete metropolitana (MAN) in fibra ottica a 100 Mbps tra le 4 sedi principali che ospitano gli uffici delle Direzioni Centrali presenti a Roma (via Ballarin, via S.Croce in Gerusalemme, via Quintavalle CED, via Beccaria);
- la realizzazione di interconnessioni verso la rete Internet per complessivi 16 Mbps sia per la pubblicazione del sito istituzionale www.inpdap.gov.it, sia per l'accesso alla rete internet da parte dei dipendenti dell'Istituto.

Lo schema di rete complessivo è riportato nel seguito.

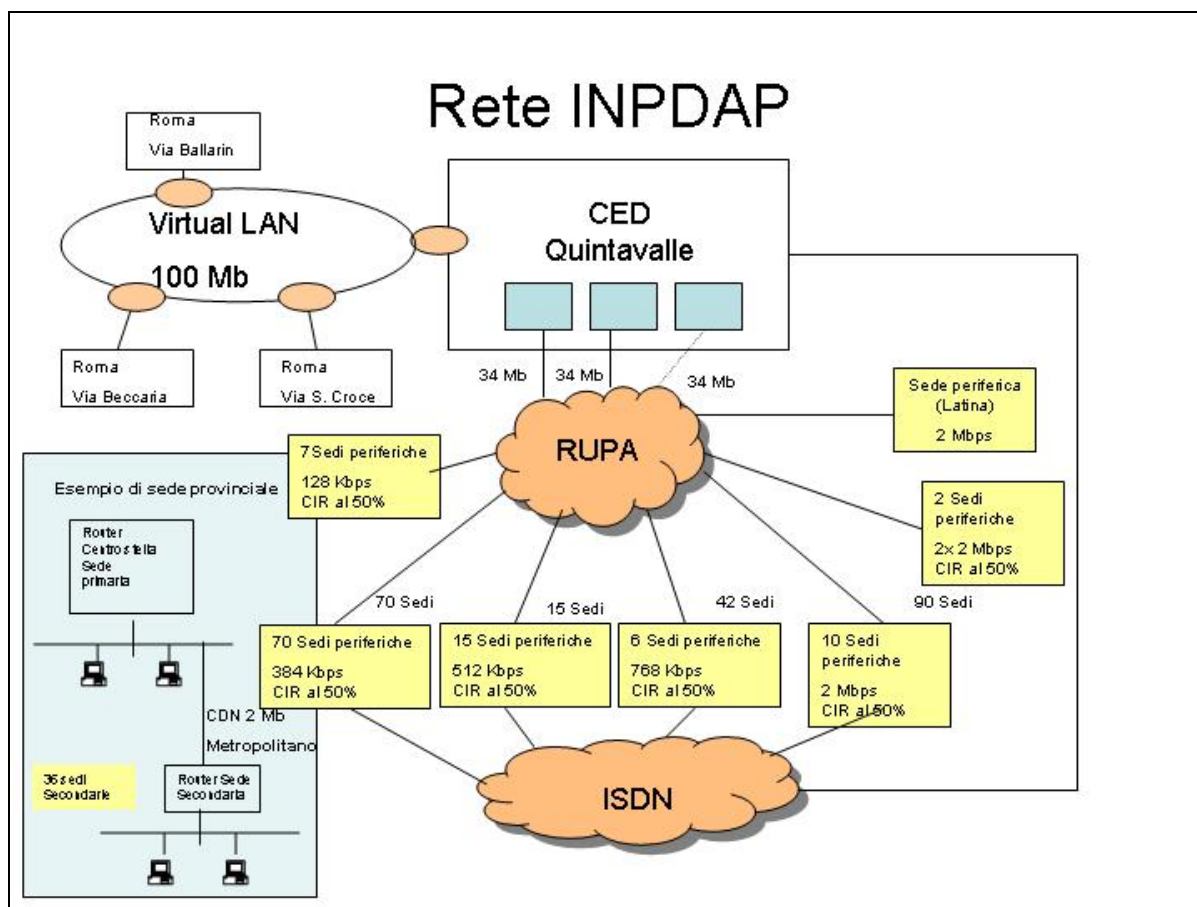


Figura 1 - Architettura di rete

Nel CED di Roma sono presenti Pix firewall, le cui principali caratteristiche sono evidenziate nella seguente tabella:

Marca	Modello	Release sw
CISCO	Pix Firewall 520 (prevista sostituzione con modello 525)	3 eth
CISCO	Pix Secure 525	3 eth

Di seguito vengono dettagliate le principali caratteristiche della rete:

Locazione	LAN	Protocol	Equipment	WAN Connectivity
Roma DG Quintavalle CED	Eth 100 con backbone in 10GbE – Doppia connessione a 100 Mb x collegamento MAN (Vlan ethernet)	IP	Centro stella Extreme BlackDiamond	3 connessioni a 34 Mb x Rupa 8 connessione Isdn PRI - flusso 4+4 Mb x internet – flusso 4 Mb con EDS
Roma Ballarin Doppia connessione a 100 Mb x collegamento MAN (Vlan ethernet)	IP		

Locazione	LAN	Protocol	Equipment	WAN Connectivity
Roma Beccaria Doppia connessione a 100 Mb x collegamento MAN (Vlan eternity)	IP		
Roma Santa Croce Doppia connessione a 100 Mb x collegamento MAN (Vlan eternity)	IP		
20 di cui 18 società esterne "mandatarie" (IP Permanente)		IP		Connessione a 64 Kbps
7 sedi periferiche (IP Permanente) convitti, alberghi,		IP		Connessione a Rupa a 128 Kbps CIR al 50% – 15 canali ISDN PRI
70 sedi periferiche (IP Permanente)		IP		Connessione a Rupa a 384 Kbps CIR al 50% – 6 canali ISDN BRI
15 sedi periferiche (IP Permanente)		IP		Connessione a Rupa a 512 Kbps CIR al 50% – 3 canali ISDN BRI
6 sedi periferiche (IP Permanente)		IP		Connessione a Rupa a 786 Kbps CIR al 50% – 2 canali ISDN BRI
10 sedi periferiche (IP Permanente)		IP		Connessione a Rupa a 2Mbps CIR al 50%
2 sedi periferiche (IP Permanente)		IP		Connessione a Rupa a 2X2Mbps CIR al 50%
1 sede (Latina)		IP		Connessione a 2Mbps
36 sedi periferiche IP Secondario (Slave) 32 capoluoghi di provincia (in 4 sedi ci sono 2 slave: Belluno, Milano, Firenze, Torino).		IP		Connessione a 2 Mbps urbano vs sede master, instradamento con Ip permanente verso il CED.

Le sedi INPDAP collegate in rete, comprendendo in tale numero anche le 4 virtual LAN, sono complessivamente pari a 152.

1.3. OBIETTIVI GENERALI

L'Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica – INPDAP ha deciso di aggiornare il parco macchine installato negli Uffici centrali e periferici distribuiti su tutto il territorio nazionale (Allegato B), allo scopo di migliorare l'efficienza dell'infrastruttura informatica, i livelli di servizio verso gli utenti ed ottenere un attento e continuo controllo dei costi e dei servizi.

Attualmente, tutti i PC, stampanti, scanner, ecc. installati nelle varie sedi sono di proprietà dell'Istituto.

Compito del Fornitore sarà :

- garantire la manutenzione dei suddetti apparati;
- sostituire nell' arco contrattuale previsto tutte le postazioni informatiche obsolete fino ad arrivare alla sostituzione totale del parco macchine per 10.000 PdL e 170 server periferici tra unità sostituite ed unità aggiuntive entro la vigenza contrattuale;
- fornire per tutta la durata del contratto tutti i servizi necessari ad una corretta gestione di tutti gli apparati.

Il presente capitolato pertanto descrive le specifiche tecniche per:

- la messa a disposizione di prodotti hardware in locazione operativa con opzione di riscatto;
- la cessione delle licenze d'uso dei prodotti software;
- i servizi di assistenza e manutenzione;
- i servizi di help-desk, presidio, gestione delle postazioni di lavoro (asset management, sicurezza della postazione, controllo remoto, software distribution, ecc.).

2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è un servizio integrato di gestione completa di tutte le Postazioni di Lavoro a disposizione degli utenti dell'Istituto per una durata di **4 anni (48 mesi)** che preveda:

- il censimento di tutte le risorse informatiche dell'Istituto;
- la fornitura (in **locazione operativa triennale**, con opzione di riscatto) di n. 9.000 Postazioni di Lavoro desktop (PC, Video, Stampante B/N) con caratteristiche di cui all'Allegato A, da consegnarsi nell' arco temporale previsto dal contratto;
- la fornitura (in **locazione operativa triennale**, con opzione di riscatto) di n. 400 Stampanti a colori con caratteristiche di cui all'Allegato A, da consegnarsi nell' arco temporale previsto dal contratto che verranno aggiunte alle 70 stampanti laser a colori già presenti;
- la fornitura (in **locazione operativa triennale**, con opzione di riscatto) di n. 170 Server Periferici (Server, UPS e DeskTop di Backup) con caratteristiche di cui all'Allegato A;
- la fornitura (in **locazione operativa triennale**, con opzione di riscatto) di n. 1.000 Personal Computer portatili con caratteristiche di cui all'Allegato A;
- la fornitura (in **locazione operativa triennale**, con opzione di riscatto) di n. 350 scanner di cui 50 con alimentatore con caratteristiche di cui all'Allegato A;
- gestione del parco macchine complessivo (installazione, assistenza tecnica, manutenzione, movimentazione, software delivery) per 4 anni;
- l'erogazione del servizio di help desk di primo e secondo livello e di presidio per 4 anni;
- l'erogazione del servizio di desktop management (asset management, software distribution, controllo remoto della PdL, servizi di sicurezza della PdL) per 4 anni;

da effettuarsi nei modi, nei termini ed alle condizioni previste dagli Atti di gara (Bando, Capitolato Tecnico, Disciplinare di gara e dal Contratto).

L'offerta deve rispondere compiutamente ed integralmente almeno a tutti i requisiti indicati nel presente capitolato, il mancato rispetto dei quali comporterà l'esclusione dalla gara.

3. CENSIMENTO ASSET INFORMATICI

Il servizio di gestione dell'inventario delle apparecchiature ha l'obiettivo di rendere disponibile e mantenere aggiornata, durante tutta la durata dell'appalto, una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio. Tali informazioni dovranno indirizzare sia gli aspetti logistici e amministrativi che quelli di configurazione hardware e software nonché l'aderenza alle normative sulla sicurezza (D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626 e successive modifiche ed integrazioni).

Il Fornitore come primo servizio da erogare dovrà effettuare un censimento di tutte le risorse (personal computer desk top, personal computer portatili, periferiche, etc. con il software operante su tali sistemi) presenti nelle sedi centrali e periferiche dell'Istituto. Dovranno anche essere censiti in tutte le sedi i server (di architettura e/o applicativi) e gli apparati di rete (router, hub, gateway, ecc.) presenti con relativi software.

Il censimento sarà effettuato dai tecnici del Fornitore mediante sopralluogo presso tutte le sedi dell'Istituto, finalizzato al censimento degli asset informatici presenti.

In ogni sede periferica saranno inoltre rilevate dal Fornitore le necessità di ulteriori dotazioni informatiche (PdL, scanner, ecc.) e di punti LAN, rappresentate dal responsabile della sede, con il quale verranno inoltre concordati tempi e modalità per effettuare le attività di delivery e installazione delle nuove dotazioni informatiche.

L'insieme delle informazioni raccolte e delle ulteriori esigenze espresse costituiranno un rapporto che sarà stilato per ogni sede e controfirmato in segno di accettazione da parte del responsabile della sede.

Le informazioni raccolte in ogni sede saranno subito (entro 2 giorni dalla visita) inserite nel prodotto di asset management (di cui in seguito) e rese consultabili da parte dell'Istituto via WEB in modo che le sedi già visitate potranno verificare immediatamente la corrispondenza delle informazioni con quanto contenuto nel rapporto controfirmato.

Il censimento dovrà essere concordato con le sedi e pianificato entro una settimana dalla data di inizio del rapporto contrattuale e completato entro un ulteriore mese.

Alla fine del censimento il Fornitore proporrà all'Istituto il Piano di Consegne di cui a par. 9 che verrà approvato orientativamente entro una settimana.

I risultati del censimento, oltre ad essere immediatamente consultabili via WEB (internet) dovranno essere consegnati all'Istituto nella **successiva settimana**, sia su supporto cartaceo sia su supporto ottico, secondo un formato concordato con lo stesso Istituto.

Ogni apparecchiatura informatica dovrà essere etichettata a cura del Fornitore durante la fase di censimento, utilizzando una targhetta non asportabile e leggibile mediante appositi lettori portatili di bar-code o sistemi di rilevazione equivalenti.

L'operazione di etichettatura dovrà essere prevista su **tutti** gli apparati (PC, Server, plotter, scanner, video, stampante, router, hub, ecc.) dell'Istituto disponibili all'avvio del contratto e successivamente, creando un inventario unico di tutte le dotazioni informatiche in uso presso le sedi e gli uffici dell'Istituto.

Il data base dell'inventario, consegnato dal Fornitore all'Istituto, dovrà essere integrato nei programmi di supporto del servizio di Help Desk e nel sistema per la software distribution e il remote control.

Una volta creato il data base, il Fornitore dovrà garantire il servizio di "Asset management" che dovrà tenere costantemente aggiornata la situazione di tutto l' installato dell'Istituto.

IL Fornitore, per tutta la durata dell'appalto, dovrà provvedere pertanto ad aggiornare e ad inserire i dati di inventario nel citato data base, in modo tale da renderne costantemente affidabile il contenuto rispetto alla situazione esistente, tenendo conto di tutte le attività di installazione, movimentazione, sostituzione, integrazione, manutenzione, caricamento software, disinstallazione e dismissione, così come descritto nel par. 7.4.

Al fine di garantire l'affidabilità di quanto contenuto nel data base di asset management e l'etichettatura di tutte le apparecchiature dell'Istituto, il Fornitore dovrà garantire una visita almeno semestrale presso tutte le sedi dell'Istituto (sfruttando ad esempio altri interventi quali la manutenzione preventiva) per verificare la presenza e la collocazione di tutti gli apparati ed etichettare eventuali nuovi apparati acquisiti.

4. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE APPARECCHIATURE

A valle del censimento degli asset informatici dell'Istituto il Fornitore proporrà a FTINF, concordandolo con la stessa, un piano di aggiornamento del parco macchine che preveda nei primi 4 mesi dall'approvazione del piano stesso, la sostituzione di tutte le PdL acquisite prima del 31 dicembre 2001 nonché di tutti i Server Periferici, nel secondo anno la sostituzione di tutte le PdL acquisite da più di tre anni e nei successivi due anni le rimanenti PdL.

Oltre alla sostituzione delle macchine presenti dovranno essere prese in carico le richieste di nuove PdL come descritto nel seguito.

Quindi, al fine di completare e aggiornare l'attuale parco macchine, il contratto includerà la messa a disposizione e gestione di 10.000 (in totale) nuove postazioni tra PdL desktop e PC portatili e 170 Server Periferici, con la sostituzione, dal momento della approvazione del precitato piano, di circa 5.000 PdL desktop e 170 Server Periferici nei primi 4 mesi, circa 1.400 PdL desktop nel secondo anno, circa 1.400 PdL desktop nel terzo e circa 1.200 PdL desktop nel quarto, aventi almeno le caratteristiche **minimali** riportate nell'allegato A e complete di tutti gli apparati e i cavi per la connessione delle diverse componenti PC, monitor, stampanti, ecc., di quelli per la connessione in rete locale e alla rete elettrica, nonché di mouse, tastiere.

Il fabbisogno totale di apparecchiature è di :

9.000	Personal Computer Desk-Top e prodotti software relativi
9.000	Monitor TFT
9.000	Stampanti B/N e materiale di consumo
400	Stampanti a colore e materiale di consumo
170	Server periferici
350	Scanner di cui 50 con alimentatore
1.000	Personal Computer Portatili e prodotti software relativi

Con il termine generico PdL è indicata sia la stazione informatica completa (PC desktop, video, e stampante) in numero di 9.000, sia il PC portatile (in numero di 1.000).

Tutti i componenti hardware richiesti dovranno essere conformi agli standard di cui in allegato A e possedere le relative certificazioni; inoltre, le apparecchiature, rispondenti alle caratteristiche descritte, non devono essere state offerte sul mercato da più di un anno rispetto alla data di presentazione dell'offerta.

Poiché durante l'esecuzione del contratto, stante la normale evoluzione delle tecnologie, saranno disponibili sul mercato apparecchiature informatiche tecnologicamente più avanzate e con caratteristiche superiori a quelle proposte in sede di presentazione dell'offerta di gara, il Fornitore si impegna fin da ora a garantire che le consegne effettuate dopo il primo anno saranno di ultima tecnologia e comunque non dovranno essere state presentate sul mercato da oltre un anno rispetto alla data della consegna.

Il Fornitore garantirà la disponibilità dei pezzi di ricambio delle apparecchiature oggetto della fornitura per almeno 5 (cinque) anni dalle date di collaudo delle stesse.

Il Fornitore assumerà tutti i rischi derivanti da furto ed incendio delle apparecchiature informatiche fornite o di loro componenti, per tutta la durata dell'appalto, indipendentemente dall'esistenza di servizi antincendio e di vigilanza

4.1. VERIFICA DELLA FORNITURA

Entro 2 (due) settimane dall'inizio del rapporto contrattuale il Fornitore dovrà installare, presso i locali messi a disposizione dall'Istituto, un esemplare di ogni apparecchiatura offerta al fine di permettere all'Istituto di effettuare la verifica di aderenza dell'apparecchiatura a quanto dichiarato dal Fornitore in sede di offerta .

La verifica sarà effettuata eseguendo test proposti dal Fornitore a copertura di tutti i requisiti richiesti per l'apparecchiatura i quali potranno essere eventualmente integrati con ulteriori test richiesti dall'Istituto; tra i test sarà compresa l'esecuzione dei benchmark richiesti in allegato A.

I test di cui sopra saranno eseguiti **nelle 2 (due) settimane successive all'installazione delle apparecchiature.**

Laddove i test di aderenza mettessero in evidenza difformità rispetto ai requisiti dichiarati e richiesti, il Fornitore dovrà provvedere ad eliminare le anomalie rilevate entro il termine massimo di due settimane, superato il quale l'Istituto potrà decidere la rescissione del contratto e l'assegnazione della fornitura al concorrente risultato secondo classificato in sede di gara.

Terminata questa fase di verifica dell'aderenza ai requisiti, verrà concordato l'insieme di test da utilizzare per il **collaudo delle apparecchiature** .

Ogniqualvolta che il Fornitore proporrà una nuova tipologia di apparecchiatura (ad esempio per aggiornamento tecnologico), dovrà darne preavviso all'Istituto con almeno 3 mesi di anticipo rispetto alla prima installazione pianificata presso l'utenza, per permettere lo svolgimento delle attività di verifica e la definizione dell'insieme di test per il collaudo così come sopra riportato.

Alla fine di ogni trimestre l'Istituto potrà effettuare un collaudo a campione delle apparecchiature consegnate nel trimestre, aggiuntivo a quello effettuato al momento della consegna e installazione presso le sedi dell'Istituto. Il superamento di tale collaudo (di cui verrà redatto apposito verbale) per **tutte** le apparecchiature selezionate, sarà condizione necessaria per il pagamento dei relativi canoni.

4.2. SOFTWARE DELIVERY

Per ciascuna postazione informatica il Fornitore dovrà procedere, oltre che alla configurazione ed installazione dell'hardware, a precaricare e rendere funzionanti il sistema operativo, il software di office, il software di posta elettronica, di protezione antivirus, di protezione da codici maligni, firewall personali, antispyware, ecc., gli eventuali agent necessari per la gestione della postazione nonché tutti i prodotti e gli applicativi messi a disposizione dall'Istituto.

L'elenco del software presente sulle Postazioni di Lavoro è esemplificato in Allegato A.

Ad eccezione dei prodotti e degli applicativi software messi a disposizione dall'Istituto, tutto il software necessario e richiesto sarà a carico del Fornitore che lo acquisterà in nome e per conto dell'Istituto.

Il Fornitore su indicazioni dell'Istituto dovrà creare un Disco Ghost (o uno o più CD-ROM) per installare automaticamente tutto il software richiesto dall'Istituto.

Al fine di realizzare una corretta predisposizione del contenuto del Ghost (o CD-ROM), il Fornitore dovrà effettuare uno studio preventivo teso a certificare la compatibilità dei software in esso contenuti, nonché a soddisfare le specifiche fornite dall'Istituto, comprese quelle di connessione con la rete locale.

Ultimato tale studio, sarà cura del Fornitore realizzare materialmente i Ghost e/o CD-ROM, che costituiranno la base di partenza per la consegna e l'installazione delle postazioni informatiche oggetto della fornitura e per il precaricamento dei software richiesti.

L'installazione del software dovrà prevedere la scrittura della matricola della macchina in posizioni predefinite (ad esempio nel DMI) non cancellabili in modo da poter rilevare in remoto tale informazione.

Durante i primi 9 (nove) mesi di vigenza contrattuale il Fornitore dovrà effettuare il delivery del software anche su tutte le postazioni preesistenti per le quali non è prevista la sostituzione durante il primo anno, in modo da rendere omogenea la configurazione di tutte le postazioni in dotazione all'Istituto.

Una volta effettuata l'installazione iniziale del software, tutta la distribuzione di software, patches ed aggiornamenti potrà avvenire in maniera centralizzata tramite il servizio di software distribution descritto successivamente.

Il Fornitore gestirà la libreria dei prodotti software e dei pacchetti applicativi che potranno essere installati in remoto su richiesta dell'utenza.

I prodotti presenti nella suddetta libreria saranno definiti dall'Istituto che contemporaneamente definirà le autorizzazioni necessarie per l'installazione di ogni singolo prodotto o pacchetto applicativo.

4.3. RICHIESTA DI NUOVE DOTAZIONI INFORMATICHE

Al fine di pianificare la messa a disposizione di nuove dotazioni ad integrazione dell'attuale parco secondo le esigenze delle Unità organizzative dell'Istituto, il servizio di gestione di tale attività viene regolato, in linea di massima, dalla seguente procedura:

- Richiesta via Fax da parte del dirigente responsabile dell'Unità organizzativa;
- Accoglimento e processo della richiesta da parte dell'help desk del Fornitore;
- Raccolta di tutte le richieste e relativa pianificazione di consegna ed installazione delle apparecchiature;
- Invio a FTINF su base mensile della proposta di ordine di fornitura;

- Ricevimento conferma ordine fornitura da parte FTINF;
- Gestione del magazzino di transito da parte del Fornitore;
- Installazione delle nuove apparecchiature, con espletamento di tutte le attività necessarie alla completa operatività delle stesse;
- Aggiornamento della base dati inventario.

Richieste di nuove dotazioni, aventi carattere di particolare urgenza potranno essere effettuate da personale preventivamente inserito in una lista di autorizzazione. Tali richieste dovranno essere soddisfatte entro 10 (dieci) giorni solari e saranno inserite a consuntivo nel piano mensile di consegna.

A tale scopo il Fornitore gestirà opportune **scorte calde** atte ad esaudire le richieste urgenti di cui sopra e per garantire l'immediata sostituzione di apparecchiature malfunzionanti e non riparabili ovvero per sostituire temporaneamente postazioni per le quali la riparazione necessita di tempi superiori a quelli richiesti nel presente capitolato.

4.4. CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E COLLAUDO

Il Fornitore deve assicurare, con l'impiego di propri tecnici specialisti, l'attuazione di tutte le operazioni necessarie per il corretto funzionamento delle apparecchiature fornite. In particolare, dovranno essere svolte le seguenti attività:

- Assemblaggio dei vari componenti della configurazione;
- Test funzionale del sistema presso i propri laboratori;
- Imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna presso l'utente finale;
- Posa in opera;
- Collegamento dei vari componenti della configurazione alla rete elettrica conformemente alle norme sulla sicurezza del posto di lavoro (D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626 e successive modifiche ed integrazioni);
- Installazione del software previsto dalla fornitura ed eventuali pacchetti messi a disposizione dall'Istituto;
- Connessione alla rete locale;
- Configurazione e personalizzazione del software, inclusa la creazione della casella di

posta elettronica;

- Salvataggio di dati ed applicazioni delle stazioni in sostituzione, con ripristino degli stessi sulla nuova macchina;
- Test di funzionalità;
- Asporto degli imballaggi al termine delle attività di installazione .

In particolare, dovranno essere **sempre** eseguiti i test definiti per il collaudo durante la fase di verifica dell'aderenza ai requisiti di cui al par 4.1.

Le apparecchiature dovranno essere configurate, sulla base delle specifiche fornite dall'Istituto per essere connesse alla rete locale e dovranno essere consegnate unitamente alle copie del software preinstallato ed alla manualistica tecnica d'uso.

Per verificare la funzionalità delle apparecchiature consegnate e installate si dovrà procedere al collegamento alla rete locale, all'accensione ed alla verifica del funzionamento delle apparecchiature stesse (nel caso di postazioni informatiche il test dovrà riguardare il personal computer, completo di tutti i dispositivi interni ed esterni richiesti, nonché il corretto caricamento del software preinstallato).

Per ogni singola fornitura effettuata deve essere redatto un apposito **verbale di consegna e collaudo**, sottoscritto da un incaricato del Fornitore e controfirmato da un incaricato dell'Istituto (Responsabile dell'ufficio di destinazione o suo delegato), nel quale devono essere riportati almeno i seguenti dati:

- luogo e data dell'avvenuta consegna ed installazione;
- sede e ufficio (ivi compresi piano e stanza) in cui è avvenuta la consegna ed installazione;
- generalità dell'assegnatario della apparecchiatura;
- numero di inventario (assegnato dal Fornitore) dei vari componenti della fornitura e codice utente;
- test di funzionalità effettuati successivamente all'installazione ed esiti degli stessi.

A completamento dei test per ogni apparecchiatura dovrà essere rilevata la configurazione hardware e software e il dettaglio di questa, oltre ad essere incluso nel verbale di collaudo, sarà contestualmente inserito nel data base di asset management consultabile dall'Istituto.

Il ritiro degli imballaggi dovrà essere effettuato subito dopo la consegna ed installazione e

comunque effettuato entro i due giorni solari successivi alla stessa.

La mancata esecuzione, ovvero l'eventuale esito negativo, dei test richiesti e la mancata accettazione da parte dell'unità organizzativa di destinazione, così come la mancata sottoscrizione del verbale di collaudo da parte dell'incaricato dell'Istituto (Responsabile dell'ufficio di destinazione o suo delegato) ovvero l'incompleta redazione del suddetto verbale, darà luogo al mancato riconoscimento del canone di locazione della apparecchiatura da parte dell'Istituto.

Tale procedura si applica a tutte le apparecchiature previste nel presente capitolato: PC desktop, PC portatili, server, video, stampanti b/n e a colori, scanner e UPS.

Sono a totale carico del Fornitore tutti i rischi derivanti da errata installazione e collegamento delle apparecchiature ovvero dovuti a perdite e/o danni alle apparecchiature stesse o ai singoli componenti, anche se causati dal trasporto ovvero dalla sosta nei locali dell'Istituto prima della loro corretta messa in esercizio.

4.5. DISINSTALLAZIONE E MOVIMENTAZIONE HW

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività di disinstallazione e movimentazione (ivi comprese quelle alle stesse strumentali, connesse ed accessorie) delle apparecchiature informatiche fornite e di quelle comunque in uso presso le sedi e gli uffici dell'Istituto e sportelli informativi, che l'Istituto si riserverà, secondo le proprie esigenze, di indicare di volta in volta.

La gestione del servizio di movimentazione dovrà seguire le stesse procedure adottate nel caso delle prime installazioni:

- Richiesta da parte del dirigente responsabile dell' Unità organizzativa;
- Accoglimento e processo della richiesta da parte dell' help desk;
- Raccolta e pianificazione di tutte le richieste di movimentazione delle apparecchiature;
- Invio a FTINF su base mensile della proposta di ordine di movimentazione ;
- Conferma ordine da parte FTINF;
- Disinstallazione ed eventuale imballaggio delle apparecchiature dalla vecchia collocazione;
- Trasporto delle apparecchiature nella nuova collocazione;
- Posa in opera nella nuova collocazione;

- Collegamento dei vari componenti della configurazione alla rete elettrica conformemente alle norme sulla sicurezza del posto di lavoro (D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626 e successive modifiche ed integrazioni);
- Connessione alla rete locale;
- Eventuale riconfigurazione e personalizzazione del software, inclusa la creazione della casella di posta elettronica;
- Test di funzionalità;
- Verbale di consegna;
- Aggiornamento dei dati di inventario.

In particolare, dovranno essere **sempre** eseguiti i test definiti per il collaudo durante la fase di verifica dell'aderenza ai requisiti di cui al par. 4.1.

Saranno a totale carico del Fornitore tutti i rischi derivanti da errata disinstallazione o installazione delle apparecchiature ovvero dovuti a perdite e/o danni alle apparecchiature o ai singoli componenti, anche se causati dal trasporto ovvero dalla sosta nei locali dell'Istituto prima della loro messa in esercizio.

L'intervento di movimentazione dovrà essere inserito nel piano mensile immediatamente successivo alla richiesta, concordandone la tempistica con FTINF; in generale, la movimentazione dovrà essere eseguita entro un mese dalla richiesta stessa.

Anche in questo caso, le richieste di movimentazione aventi carattere di particolare urgenza ed effettuate da personale preventivamente inserito in una lista di autorizzazione, dovranno essere soddisfatte entro 10 (dieci) giorni solari e inserite a consuntivo nel piano mensile di movimentazione.

4.6. RITIRO DELL'USATO

Il Fornitore assumerà l'obbligo di provvedere al ritiro delle apparecchiature attualmente in uso presso gli uffici centrali e periferici dell'Istituto che devono essere sostituite con le nuove forniture.

Tali apparecchiature verranno acquisite dal Fornitore che verserà all'Istituto (scontandoli sul canone trimestrale successivo al ritiro) 10 (dieci) Euro per ogni PdL (Desktop, Video e Stampante b/n) ritirata o Portatile e 2 (due) Euro per ogni altra apparecchiatura singola

(stampante, scanner, ...).

L'Istituto si riserva, comunque, la facoltà di assegnare tali dotazioni da sostituire ad altri destinatari, quali istituzioni pubbliche di beneficenza, provvedendo l'Istituto stesso ad effettuare la consegna, anche tramite il Fornitore.

Il ritiro dell'usato dovrà essere attuato entro e non oltre 2 giorni lavorativi dal completamento dell'installazione della nuova apparecchiatura (compreso il back-up della vecchia postazione e la **formattazione a vergine dei dischi delle vecchie apparecchiature**).

A valle del censimento iniziale l'Istituto indicherà al Fornitore le apparecchiature che dovranno essere ritirate e non sostituite e gli eventuali consegnatari a cui trasferirle.

Per tali apparecchiature, che non sono oggetto di sostituzione, dovrà essere concordata tra Fornitore e Istituto – e conseguentemente indicata nel piano di lavoro – la data di ritiro o di trasferimento al consegnatario.

5. SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione, da svolgersi tramite personale qualificato, avrà lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature e, nel caso di guasti o malfunzionamento, di ripristinare le macchine in condizioni di efficienza ed operatività.

Tale servizio dovrà essere effettuato sia sulle macchine oggetto della fornitura, **sia sulle macchine preesistenti**, delle quali viene data sommaria descrizione nell' Allegato A e che saranno oggetto di puntuale verifica durante la fase di censimento iniziale.

Saranno escluse dal servizio di manutenzione tutte le macchine che saranno ancora coperte da garanzia da parte di altre ditte; resta inteso che, alla naturale scadenza dei singoli periodi di garanzia, le stesse saranno prese in carico e poste in manutenzione dal Fornitore.

Il servizio di manutenzione deve essere mantenuto sulla apparecchiatura **anche nel caso che l'Istituto acquisti direttamente hardware aggiuntivi** (al di fuori delle forniture previste dal presente capitolato, ad es. schede, espansioni, ecc.).

In tal caso, sarà cura della FTINF comunicare preventivamente tale acquisto al Fornitore per consentirgli di svolgere regolarmente il servizio di manutenzione dell'apparecchiatura.

L'Istituto potrà inoltre acquistare apparecchiature speciali (plotter, personal computer specializzati per usi specifici, stampantine di etichette, ecc.) ed anche in questo caso, su semplice comunicazione da parte della FTINF, il Fornitore dovrà gestire il servizio di manutenzione curando il rapporto con il fornitore di dette apparecchiature.

Per le apparecchiature coperte da servizi in garanzia di fornitori terzi (apparecchiature speciali e macchine ancora in garanzia), **il Fornitore dovrà gestire i rapporti con detti fornitori terzi.**

Durante l'intero periodo contrattuale il Fornitore dovrà pertanto assicurare, a propria cura e spese, la riparazione delle apparecchiature informatiche malfunzionanti e l'eventuale sostituzione dei componenti danneggiati, nonché il ripristino della funzionalità dei software come originariamente installati.

L'eventuale sostituzione di parti di ricambio, di dispositivi accessori o di prodotti software, deve essere effettuata con parti/dispositivi/prodotti originali o comunque compatibili.

Nel caso di malfunzionamenti causati dall'uso di componenti incompatibili con le apparecchiature in uso, il Fornitore sarà tenuto, a propria cura e spese, alla sostituzione ed al ritiro delle componenti incompatibili.

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

- manutenzione correttiva per la riparazione o l'integrale sostituzione di postazioni o di apparecchiature informatiche risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili, sia per le componenti hardware, che software;
- 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;
- aggiornamento, nuova installazione e riconfigurazione dei software presenti, secondo procedure e le modalità indicate dall'Istituto;
- assistenza e supporto all'utente finale nelle procedure di ripristino dei dati congruenti precedentemente salvati dall'utente stesso;
- eliminazione di eventuali virus.

I suddetti interventi di ripristino dovranno essere garantiti a seguito di qualsiasi malfunzionamento, compreso danneggiamenti causati da virus o da installazioni di software non andati a buon fine.

Gli interventi di ripristino dovranno essere effettuati presso i luoghi in cui si trovano le apparecchiature al momento della richiesta, nei giorni e nella fascia oraria di cui in seguito, con le modalità concertate con il Responsabile dell'ufficio o con l'utente e comunque tali da non intralciare il regolare svolgimento delle attività lavorative ivi svolte.

Gli interventi di assistenza e manutenzione descritti dovranno essere erogati nel rispetto dei livelli di servizio previsti successivamente.

Nel caso in cui non sia possibile ripristinare la piena operatività delle apparecchiature informatiche fornite, 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 dovrà comprendere :

- la manutenzione preventiva;
- la manutenzione evolutiva;
- la manutenzione correttiva.

5.1. MANUTENZIONE PREVENTIVA

Il servizio prevede l'effettuazione di quei controlli preventivi previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche. Tale attività potrà prevedere controlli e/o sostituzioni di componenti dei sistemi, con modalità da concordare con i Dirigenti responsabili degli Uffici, dove le apparecchiature sono installate.

Le attività di manutenzione preventiva delle apparecchiature dovranno svolgersi a cadenza almeno semestrale on site e dovranno essere organizzate in modo da non intralciare il normale svolgimento delle attività lavorative per cui potrà essere richiesto che l'attività si svolga fuori del normale orario di lavoro.

Al termine di ogni sessione di manutenzione preventiva dovrà essere redatta da un incaricato del Fornitore una **apposita nota**, nella quale dovranno essere riportate le risultanze della sessione, dando particolare evidenza agli eventuali interventi effettuati. Tale nota dovrà essere controfirmata dal Responsabile dell'ufficio di destinazione o dall'utente e rendicontata trimestralmente alla FTINF.

5.2. MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il servizio prevede l'effettuazione degli interventi che si rendessero necessari per assicurare la costante aderenza delle apparecchiature all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo. In tal senso il Fornitore dovrà prevedere l'applicazione di quelle modifiche fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità delle apparecchiature.

5.3. MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi, da effettuarsi presso le sedi dell'Istituto e sportelli informativi. Le richieste di intervento dovranno pervenire tramite l'Help desk e conterranno le informazioni relative a tipo, modello e ubicazione di ciascuna apparecchiatura.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o rotti dovrà avvenire a cura del Fornitore con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi. Sarà cura del Fornitore ritirare le parti/componenti sostituite. Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

5.4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione dovrà essere operativo nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 e, in casi eccezionali su richiesta della FTINF, anche al di fuori di tale orario e nei giorni festivi.

Prima di affidare l'apparecchiatura al servizio, l'utente provvederà a salvare tutti i dati personali in una apposita cartella per il loro successivo ripristino, a riparazione effettuata, a cura del Fornitore secondo una procedura di backup-recovery concordata tra le parti.

La richiesta di intervento sarà effettuata dall'Istituto all'Help Desk di cui al capitolo seguente.

Una apparecchiatura per la quale sia stato segnalato un guasto dovrà essere riparata e resa operativa, entro le ore 14.00 del giorno lavorativo seguente alla segnalazione.

Nel caso di guasti occorrenti sui Server Periferici (Server, UPS e Desktop di backup) questi dovranno essere ripristinati e resi operativi entro 6(sei) ore lavorative dalla segnalazione.

Le parti di ricambio saranno quelle originali delle case costruttrici .

Le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore.

5.5. GESTIONE DEI CONSUMABILI

Il servizio consiste nella distribuzione ed installazione di materiali di consumo per stampanti e Portatili su tutto il parco gestito, in particolare il servizio riguarderà:

- Toner e Drum per le stampanti B/N e a colori
- Batterie per i Personal Computer Portatili

La procedura di approvvigionamento sarà:

- richiesta da parte della Istituto all' Help Desk ,
- controllo del materiale, delivery ed installazione da parte del Fornitore
- ritiro e smaltimento del materiale consumato da parte del Fornitore.

I costi di tali consumabili dovranno essere inclusi nel canone fisso relativo ai servizi.

Per consentire una valutazione dei costi si evidenzia che attualmente:

- per ogni stampante bianco e nero vengono mediamente stampate 7.000 pagine all'anno;
- per ogni stampante a colori vengono mediamente stampate 8.000 pagine all'anno;
- la copertura del toner sulle pagine di stampa è quella standard del 5%;
- per ogni Personal Computer Portatile viene sostituita la batteria mediamente ogni 2 anni.

I consumabili dovranno essere forniti per tutte le apparecchiature gestite , quindi anche per le stampanti b/n preesistenti e non ancora sostituite la cui tipologia è descritta sommariamente in allegato A.

Alle 400 stampanti a colori previste come fornitura dal presente capitolato andranno aggiunte le 70 stampanti laser a colori (Epson Aculaser C2000, OKI Laser Color 7300 e 7100) già presenti nei locali dell'Istituto, per le quali il Fornitore dovrà assicurare tutti i servizi previsti dal presente capitolato compreso il servizio di distribuzione dei consumabili per tutto il periodo del contratto.

Il materiale consumabile dovrà essere installato entro le ore 14.00 del giorno lavorativo seguente alla richiesta.

Sarà cura del Fornitore rilevare le quantità dei diversi consumabili forniti, dandone evidenza trimestralmente tramite report all'Istituto.

6. HELP DESK

La gestione del parco macchine dell'Istituto sarà realizzata utilizzando un servizio di Help Desk, che dovrà rappresentare un **unico punto di contatto** (Single Point of Contact – SPOC), per tutte le problematiche connesse all'utilizzazione delle apparecchiature informatiche fornite e delle attrezzature informatiche già presenti presso le sedi e sportelli informativi dell'Istituto.

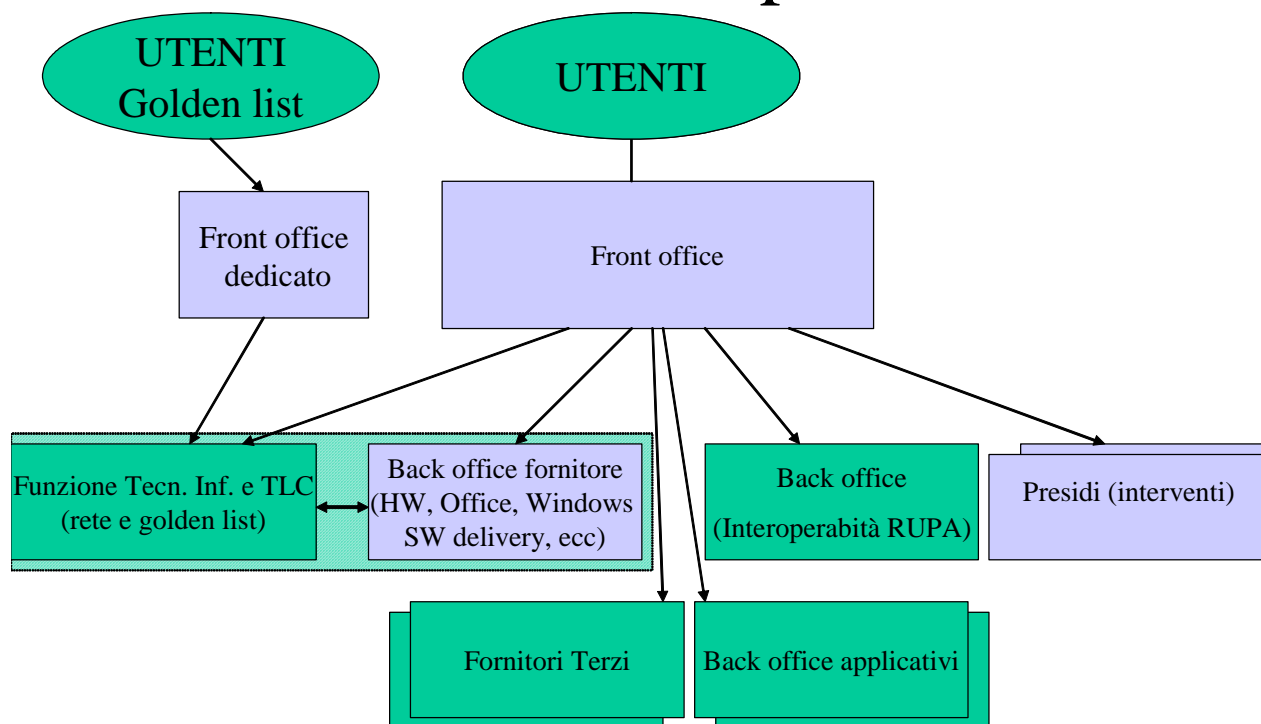
Il servizio sarà attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 7.30 alle 20.00 e dalle 7,30 alle 14,30 il sabato; fuori da tale orario e nei giorni non lavorativi sarà attiva una segreteria telefonica.

Il servizio sarà comunque sempre raggiungibile via Fax e e-mail/Web-site, in questo caso saranno gli operatori che provvederanno a contattare l'utente.

Tale servizio ha l'obiettivo di fornire all'utente un supporto per la soluzione dei problemi relativi all'utilizzo delle postazioni di lavoro (hardware, software di base, software office, browser, antivirus, ecc.), ai servizi di interoperabilità RUPA quali la posta elettronica certificata o all'uso delle funzionalità applicative; le relative chiamate saranno inoltrate – ove necessario - a fornitori terzi (secondo livello o backoffice) dell'Istituto. Infine, il servizio si dovrà far carico dell'attivazione e controllo del processo di gestione delle richieste di ordinazione delle apparecchiature previste nella fornitura e dei consumabili per le stampanti e PC portatili.

6.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA SERVIZIO DI HELP DESK

Struttura Help Desk



Da un punto di vista organizzativo, il servizio di Help Desk dovrà essere strutturato in un Help Desk di primo livello (o Front Office) e alcuni Help Desk costituenti il secondo livello (o Back Office) specializzati per problematica trattata.

L'Help Desk di primo livello, tramite chiamata ad apposito numero verde (no cost per l'Istituto), sarà in grado di gestire il contatto col cliente e, oltre ad effettuare il "trouble ticketing", **effettuerà l'analisi di primo livello.**

Tale sistema sarà locato in un sito scelto dal Fornitore; **i costi** di attrezzatura del sito, del numero verde e del collegamento dati alla rete dell'Istituto **si intenderanno sempre a carico del Fornitore.**

La funzione del front office sarà inoltre quella di smistare la chiamata ai back office, o help desk di secondo livello, divisi in:

- assistenza tecnica (hardware) a cura del Fornitore;

- assistenza software sul sistema operativo Windows, software di utilità installato, antivirus ed Office a cura del Fornitore;
- assistenza sui servizi di interoperabilità offerti dalla rete RUPA (a cura di fornitore terzo);
- assistenza sulla rete (a carico dell'Istituto);
- assistenza sulle LAN (Switch, router) (a cura dell'Istituto e di fornitori terzi);
- assistenza hardware su sistemi o apparati coperti da garanzia di altri (a cura di fornitori terzi);
- assistenza sugli applicativi (a carico dell'Istituto e altri fornitori).

Un numero ristretto di utenti, aventi uno skill non tecnico, che ricoprono posizioni apicali nell'Istituto ("**Golden List**"), dovranno essere gestiti da un **front office logicamente separato** (con un numero verde differente) che gestirà la chiamata in maniera da attivare direttamente la Funzione Tecnologie Informatiche e TLC.

Sarà cura dell'Istituto fornire, all'avvio del contratto, l'elenco dettagliato del personale della "Golden List".

Inoltre, per i soli utenti delle sedi dell'Istituto in Roma (via Ballarin e via S. Croce in Gerusalemme), andrà costituito un servizio di assistenza "**presidio on site**", che costituisce parte del help desk di secondo livello che dovrà essere in grado di intervenire tempestivamente a supporto della risoluzione dei più comuni problemi connessi con l'utilizzo della dotazione informatica a disposizione degli utenti.

I presidi, per le sedi in cui opereranno, avranno inoltre il compito di mantenere costantemente aggiornata la base informativa dell'asset management ed etichettare nuovi componenti.

Il personale del Fornitore attivato dall'Help Desk di primo livello per problematiche software opererà in locali messi a disposizione dall'Istituto e, oltre a effettuare le analisi di 2° livello sulle problematiche dell'utenza e ad accedere in remoto alla postazione, fungerà da supporto alla Funzione Tecnologie Informatiche e TLC per la realizzazione di pacchetti software da distribuire e gestirà le attività operative di gestione della software distribution, di sicurezza delle postazioni di lavoro (antivirus, politiche di sicurezza, patch management, ecc.) e di quant'altro necessario al buon andamento dei servizi erogati dal Fornitore.

6.2. HELP DESK DI PRIMO LIVELLO (FRONT OFFICE)

Il servizio di help desk è orientato alla soddisfazione di richieste di assistenza che, per loro natura, possono necessitare di personale specializzato e di tempi non contenibili nell'arco di una telefonata. Ciò comporta, in generale, una gestione complessa delle richieste che coinvolge più figure professionali.

Le attività che il personale addetto al servizio di help-desk di primo livello dovrà svolgere saranno concordate con l'Istituto, in via indicativa esse sono:

1. ricevere le richieste; identificare l'utente; decidere se prendere in carico la richiesta o rigettarla in quanto non di competenza del servizio di Help Desk; anche nel caso di richieste anomale, ma comunque riguardanti il servizio di Help Desk, la richiesta va registrata e passata per competenza all'Istituto;
2. fornire risposta a domande o richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso l'Istituto (hardware, software di base, software office, browser, antivirus, software applicativo, ecc.);
3. se trattasi di richiesta di ordinazione di apparecchiature o dei consumabili per le stampanti e portatili, oppure di richiesta di spostamento in altro luogo di una Postazione di Lavoro o apparecchiatura, provvedere a verificare se l'utente è fra quelli autorizzati ad accedere a tale funzione, (tali richieste andranno infatti inoltrate dal Dirigente responsabile dell'ufficio per iscritto e via fax), e a valle della verifica attivare l'ordinazione o lo spostamento;
4. accettare, verificare e attivare il backoffice del Fornitore per l'installazione di software richiesti dall'utente e caricabili in remoto.
5. provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza inserendole nel sistema di archiviazione e gestione dei problemi, classificando il problema in funzione della gravità allo scopo di assegnare la priorità di intervento, aprendo il relativo trouble ticket e comunicandone l'identificativo al richiedente; mentre se trattasi di attivazione delle richieste di ordinazione provvederà alla registrazione delle informazioni in un ticket a tal fine predisposto, lo comunicherà all'Istituto ed attiverà il relativo processo di order management; analizzare e risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di minore complessità; raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problemi qualora dovessero ripresentarsi;

6. effettuare una prima analisi del problema e risolvere i problemi risolvibili a tale livello (modifiche alla configurazione, installazione di patch, ecc.) o individuare la struttura di secondo livello adatta alla risoluzione del problema;
7. gestire le procedure di escalation a strutture di assistenza specifiche dei problemi non risolti a questo livello; in alcuni casi, le risorse da attivare per la risoluzione di tali problemi sono quelle del Fornitore stesso, che assicurano il servizio di assistenza di secondo livello; in altri casi dovranno essere attivate risorse afferenti ad altri contratti in essere presso l'Istituto o risorse di altri fornitori che garantiscono l'assistenza su specifici prodotti o servizi;
8. monitorare lo stato dei processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti, anche quando l'intervento sia stato effettuato da diverso fornitore e monitorare lo stato del processo di order management sulla fornitura delle apparecchiature o dei consumabili;
9. su richiesta rendicontare all'utente sullo stato del ticket, anche quando l'intervento sia a carico di un diverso fornitore;
10. registrare la chiusura delle richieste di intervento smistate ad altre strutture di servizio non corredate del software necessario a chiudere in proprio il ticket non appena risolto il problema che ha originato la richiesta; nell'archivio degli interventi vanno inserite le informazioni necessarie a permettere la tracciabilità degli interventi, come viene meglio specificato in un successivo paragrafo;
11. analizzare le statistiche, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Il sistema Call Management (IVR, CTI, ACD) utilizzato dovrà essere un prodotto diffuso sul mercato e permettere:

1. la visualizzazione ed estrazione dei dati relativi alla storia, allo stato delle chiamate e dei dati statistici sul servizio in coerenza con le specifiche indicate dall'Istituto;
2. la distribuzione automatica delle chiamate in ingresso con controllo e gestione delle code;
3. la realizzazione di reports sia relativi al traffico telefonico, sia al traffico delle richieste (call tracking) secondo modalità definite con l'Istituto.

Il sistema potrà essere dimensionato in base alle stime di traffico coerenti con la situazione attuale (vedi nel seguito). Dovrà essere comunque possibile una crescita di almeno il 10% annuo.

Saranno a carico del Fornitore sia l' attivazione del numero verde per il traffico telefonico (con i relativi costi), sia l' attivazione di un collegamento con il Back Office del Fornitore situato nei locali dell'Istituto che permetta il passaggio della telefonata a tale Back Office o al Back Office dell'Istituto senza interrompere la comunicazione

Lo strumento di Trouble Ticketing proposto dal Fornitore dovrà essere un prodotto diffuso sul mercato e dovrà essere personalizzato a cura e spesa del Fornitore stesso, in coerenza con la struttura organizzativa predisposta dall'Istituto per lo svolgimento del servizio e le relative esigenze operative.

Dovrà consentire:

- la consultazione da parte di personale dell'Istituto di tutte le informazioni relative a richieste esaurite ed attive, nonché l'accesso in tempo reale alla console di controllo dell'andamento delle richieste;
- la consultazione dello stato dei Trouble Ticket direttamente dall'utente (self-service);
- una organizzazione in gruppi di operatori (sia per il 1° che per il 2° livello) assegnando a ciascuno di essi specifici diritti e/o limitazioni nell'utilizzo o amministrazione del prodotto;
- l'utilizzo del prodotto secondo profili differenziati da parte di gruppi dell'Istituto o di fornitori terzi addetti all'evasione delle richieste
- la definizione di flussi operativi (workflow) per la gestione dei Trouble Ticket con livelli multipli di escalation;
- la definizione dei tempi massimi di lavorazione e risoluzione con relativo alerting;
- di essere integrabile con la piattaforma di posta elettronica dell'Istituto (Exchange);
- di essere integrabile con basi dati esterne allo strumento mediante funzioni di import e export;
- di disporre di una base di conoscenza che capitalizzi le soluzioni individuate per i vari Trouble Ticket.

Il servizio di Help Desk di primo livello dovrà essere attivato entro un mese e mezzo dall'inizio del rapporto contrattuale.

6.3. HELP DESK DI SECONDO LIVELLO

Oltre ai tecnici specializzati del Fornitore che presidiano il sistema di Help Desk di primo

livello, nel processo di gestione delle richieste di assistenza e manutenzione interverranno altre figure professionali che formeranno il servizio di secondo livello o “back office”, così come nel seguito descritto.

Il passaggio del trouble ticket da help desk di primo livello ai back office di secondo livello e tra i diversi back office sarà effettuato a cura del Fornitore attraverso il collegamento tra i sistemi informatici e preferibilmente mediante l'utilizzo dello stesso strumento.

Il Fornitore in fase di offerta dovrà descrivere la soluzione che intende offrire per l'integrazione del processo di trouble ticketing del Fornitore con quelli di fornitori terzi.

6.3.1. BACK OFFICE FORNITORE

Il Back Office Fornitore svolge le funzioni di:

Assistenza tecnica e manutenzione on site – con personale specializzato nella soluzione delle problematiche direttamente connesse all'uso delle apparecchiature informatiche fornite e delle attrezzature informatiche comunque in uso presso le sedi e sportelli informativi (personal computer, terminali, scanner, stampanti, ecc.). Tale servizio dovrà effettuare quanto descritto nel capitolo “manutenzione”.

La copertura territoriale del servizio del Fornitore dovrà essere tale da garantire i livelli di servizio richiesti, sarà quindi cura del Fornitore documentare nell'Offerta Tecnica la propria distribuzione territoriale a supporto del servizio di assistenza.

Assistenza software -con personale specializzato (sistemisti, tecnici software, ecc.) nella assistenza tecnica sui prodotti installati (Windows, Office, ecc.). Pertanto l'Istituto richiede che il Fornitore disponga di personale con specifica qualificazione professionale nell'ambito dei servizi e prodotti software richiesti.

Anche per tale servizio la copertura territoriale del Fornitore dovrà essere tale da garantire i livelli di servizio richiesti, sarà quindi cura del Fornitore documentare nell'Offerta Tecnica la propria distribuzione territoriale a supporto del servizio di assistenza.

Il servizio sarà comunque erogato in prima istanza da remoto (vedi capitolo remote control) effettuando on-line la diagnosi del problema e, possibilmente, la risoluzione dello stesso a cura di un gruppo di persone situate in locali messi a disposizione dall'Istituto.

Il servizio fornito sarà analogo a quello fornito dal primo livello, ma effettuato da personale maggiormente specializzato e, ove necessario, effettuato on site. Esso dovrà comprendere le seguenti attività:

- individuazione ed identificazione del problema;
- risoluzione del problema;
- assistenza all'utilizzo dei prodotti;
- garanzia della funzionalità del posto di lavoro attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni anche nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- configurazione del sistema;
- supporto per l'eliminazione di eventuali virus;
- assistenza all'Istituto in caso di errori di particolare entità imputabili alla ditta produttrice del software. In questo caso il Fornitore si farà carico di contattare direttamente il produttore al fine di risolvere il problema;
- distribuzione ed aggiornamento software, tramite apposita funzione di software distribution, di nuovi pacchetti, versioni, patches.

Il personale impiegato nel servizio di **help desk** dovrà possedere le conoscenze necessarie al funzionamento dei client in uso presso l'Istituto e dei prodotti installati su tali client, ovvero Sistema operativo, Office, Browser, software antivirus, software per la gestione della postazione, ecc. (per il primo anno dovranno essere gestite versioni dei prodotti precedenti a quelle previste in allegato A).

Assistenza alla Funzione Tecnologie Informatiche e TLC - con personale specializzato dedicato alle problematiche software di 2° livello risolvibili in remoto.

Tale personale risiederà presso i locali dell'Istituto all'uopo messi a disposizione del Fornitore e, oltre ad effettuare le attività sopra descritte, fungerà da supporto alla Funzione Tecnologie Informatiche e TLC.

In particolare svolgerà le seguenti attività:

- realizzazione di pacchetti software da distribuire secondo le indicazioni dell'Istituto;
- gestione della software distribution garantendo i livelli di servizio richiesti;
- realizzazione di Ghost o CD necessari per il software delivery;
- gestione della sicurezza delle Postazioni di Lavoro attraverso l'applicazione delle

politiche di sicurezza richieste dall'Istituto;

- gestione dei server dedicati alla software distribution, il remote control, l'antivirus, il patch management, ecc. collocati nei locali dell'Istituto;
- quant'altro necessario al buon andamento dei servizi erogati dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà perciò prevedere la presenza di un **gruppo** presso l'Istituto costituito da almeno 4 (quattro) persone per svolgere tali attività.

Tale personale dovrà essere presente e operativo nei **giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30** e dovrà comunque essere espressamente prevista la disponibilità ad operare anche al di fuori di tale orario e nei giorni festivi per un massimo di 600 (seicento) ore all'anno complessivamente, tale disponibilità è compresa nel costo del servizio offerto.

Particolare importanza per la riuscita del progetto è che il personale impiegato dal Fornitore abbia la capacità di operare in stretta collaborazione e sinergia con il personale della Funzione Tecnologie Informatiche e TLC , per cui tale personale dovrà risultare di gradimento dell'Istituto, il quale potrà, a suo insindacabile giudizio, richiederne la sostituzione , che dovrà essere attuata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Qualora il Fornitore intendesse effettuare una sostituzione di personale, dovrà darne comunicazione all'Istituto, salvo imprevedibili ed eccezionali contingenze che dovranno essere dimostrate, con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo e ogni sostituto dovrà ricevere esplicito gradimento dell'Istituto prima di poter essere inserito nell'operatività.

Il Fornitore provvederà a sue spese all'attrezzatura necessaria per permettere l'operatività del **gruppo** (postazioni di lavoro, linee di collegamento all'Help Desk di 1° livello, cuffie, ecc.) e il collegamento dei server alla rete dell'Istituto e alle postazioni, a carico dell'Istituto sarà unicamente la messa a disposizione dei locali.

In fase di offerta il Fornitore dovrà indicare la dimensione e le caratteristiche dei locali necessari al gruppo di lavoro e ai server dedicati ai servizi gestiti dal gruppo.

Il gruppo di lavoro in questione inizierà le attività **entro una settimana dalla data di inizio del rapporto contrattuale** supportando la FTINF nelle prime fasi di attivazione dei vari servizi.

6.3.2. BACK OFFICE ISTITUTO

A tale funzione saranno passate le chiamate relative a problematiche di rete e le chiamate della "golden list", **nonché tutte le chiamate che presentino particolari problematiche non**

risolvibili dagli altri back office..

Il Back Office dell'Istituto provvederà a gestire la problematica eventualmente attivando altre strutture comprese quelle del Fornitore (Back Office Fornitore, Presidi, ecc).

6.3.3. BACK OFFICE RUPA

A tale funzione saranno passate le chiamate relative a problematiche di posta certificata e di ogni altro servizio previsto dal contratto per l'erogazione dei servizi di interoperabilità RUPA (Rete Unitaria Pubblica Amministrazione).

E' compito dell'Help Desk di primo livello rilevare i tempi di ripristino del servizio da parte del fornitore di tali servizi.

6.3.4. BACK OFFICE FORNITORI TERZI

L'Help Desk di primo livello attiverà fornitori terzi nel caso in cui:

- l'apparecchiatura sia ancora coperta da garanzia da parte del fornitore terzo;
- l'apparecchiatura sia stata integrata da hardware aggiuntivo acquisito dall'Istituto che risulti guasto e per il quale il Fornitore **eccezionalmente** abbia dichiarato di non essere in grado di effettuare l'assistenza;
- si tratti di una apparecchiatura speciale acquisita dall'Istituto la cui manutenzione è affidata ad un fornitore terzo.

Saranno indicati dalla FTINF i fornitori terzi da attivare per la risoluzione di problematiche relative alle specifiche PdL, hardware aggiuntivi e/o apparecchiature speciali.

E' compito dell'Help Desk di primo livello rilevare i tempi di riparazione del guasto da parte del fornitore terzo e confrontarli con i livelli di servizio previsti nel contratto tra l'Istituto e il fornitore terzo.

6.3.5. BACK OFFICE APPLICATIVI

Saranno indicati dalla FTINF i criteri di individuazione e i fornitori terzi da attivare per la risoluzione di problematiche relative alle varie aree applicative del software utilizzato dagli utenti.

E' compito dell'Help Desk di primo livello registrare i tempi di intervento da parte dei fornitori terzi.

6.3.6. BACK OFFICE PRESIDI

Per quanto riguarda le problematiche connesse alla gestione dei posti di lavoro degli utenti siti presso le sedi in Roma dell'Istituto (via Ballarin e via S. Croce in Gerusalemme), il servizio di secondo livello sarà supportato dai "presidi on site".

Dovrà, pertanto, essere istituito un servizio di **presidio fisso**, che supporterà il personale tecnico della FTINF e garantirà la presenza durante i **giorni lavorativi dalle 08.30 alle 18.30**.

Dovrà comunque essere espressamente prevista sia la possibilità di assistenza telefonica immediata, sia la reperibilità continua del personale con la disponibilità ad intervenire, in casi eccezionali, anche al di fuori del predetto orario per un massimo di 600 (seicento) ore, tale disponibilità è compresa nel costo del servizio offerto.

Il servizio dovrà provvedere a:

- assicurare un intervento tempestivo ed efficace;
- intervenire immediatamente su chiamata della golden list;
- risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili dal presidio, ad esempio attivando la manutenzione hardware;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti.

Il presidio dovrà inoltre mantenere aggiornato il data base di asset management (ad esempio individuando eventuali spostamenti di PdL) ed etichettare le nuove apparecchiature.

Il Fornitore dovrà prevedere pertanto la presenza di tecnici qualificati certificati Microsoft **MCSE** (Microsoft Certified System Engineer) e **MCSA** (Microsoft Certified System Administrator) a disposizione per interventi su chiamata secondo la seguente distribuzione:

Sede	n. tecnici
Via Ballarin	n. 3
Via S.Croce in Gerusalemme	n. 1
Totale	n. 4

Tutto il personale impiegato nel Presidio dovrà risultare di gradimento dell'Istituto, la quale potrà, a suo insindacabile giudizio, richiederne la sostituzione al Fornitore, che dovrà essere

attuata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Qualora il Fornitore intendesse effettuare una sostituzione di personale che opera on site, dovrà darne comunicazione all'Istituto, salvo imprevedibili ed eccezionali contingenze che dovranno essere dimostrate, con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo e ogni sostituto dovrà ricevere esplicito gradimento dell'Istituto prima di poter essere inserito nell'operatività.

Alcune postazioni (non più di 6) sono poste in locali protetti e non saranno accessibili in remoto, né usufruiranno dei servizi centralizzati di sicurezza della PdL, di software distribution, di patch management, ecc. per cui, per le postazioni in oggetto, i servizi previsti da questo capitolato saranno svolti sul luogo dal personale del presidio.

Poiché l'accesso a specifici locali dell'Istituto potrà essere effettuato solo da personale provvisto di N.O.S. (Nulla Osta Segretezza) e specificatamente abilitato dall'Istituto, il Fornitore dovrà prevedere che almeno il 50% delle risorse impiegate nel servizio di presidio sia provvisto di N.O.S..

Il servizio di Presidio dovrà essere attivato entro **un mese e mezzo** dalla data di inizio del rapporto contrattuale.

6.4. RICHIESTE DI ATTIVAZIONE

Gli interventi saranno attivati a seguito di richiesta di assistenza comunicata direttamente dall'utente al Help Desk di primo livello con una chiamata telefonica al numero verde attivo allo scopo e/o a seguito di comunicazioni pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica attivata allo scopo presso il Centro di Help Desk oppure via accesso al Web-site del Fornitore o via Fax.

In caso di attivazione effettuata con modalità diverse dal colloquio diretto con l'operatore, sarà compito dell'Help Desk contattare l'utente che ha richiesto l'intervento.

In quest'ultimo caso l'ora di apertura del ticket dovrà essere quella della ricezione della mail o del fax, se ricevuta in orario di Help Desk attivo, altrimenti si intenderà ricevuto alle 7,30 del giorno lavorativo successivo.

Questa funzione di assistenza di primo livello potrà risolvere direttamente il problema, rigettare la richiesta in quanto non di competenza o provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili, che saranno interne al medesimo Fornitore od esterne.

In ogni caso l'help desk di primo livello dovrà aprire formalmente una richiesta di intervento che

chiuderà quando l'intervento sarà completato con la avvenuta soddisfazione della richiesta.

Il tempo intercorrente tra la apertura e la chiusura di un problema indicherà il livello di servizio fornito per la risoluzione di quel determinato problema.

Nella determinazione del livello di servizio per problematiche che coinvolgano strutture di secondo livello andranno comunque tenuti in conto le diversità tra l'orario dell'Help Desk di primo livello e quello di tali strutture.

6.5. CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura della richiesta di assistenza sarà a cura dell'help desk di primo livello.

I criteri per considerare chiuso l'intervento saranno:

- (per le richieste risolte direttamente dalla struttura di primo livello) chiusura della telefonata od invio di una mail di risposta al richiedente, confermata da una dichiarazione di avvenuta soddisfazione della richiesta da parte della funzione responsabile dell' Help Desk di primo livello;
- (per le richieste smistate a specifiche strutture di assistenza indicate dall'Istituto) ricezione presso la struttura di assistenza di primo livello di una **segnalazione della struttura di assistenza di secondo livello di avvenuta soddisfazione della richiesta**; la segnalazione dovrà poi essere confermata da una validazione dell'utente che ha effettuato inizialmente la richiesta di assistenza; la rilevazione della validazione dell'utente sarà a carico della struttura di primo livello;
- (per le richieste rimandate a interventi specifici) dichiarazione da parte della funzione responsabile dell' Help Desk della decisione, concordata con l'utente richiedente, di pianificare interventi secondo tempi e modalità definite.

In ogni caso, le dichiarazioni e la formalizzazione della eventuale decisione di non procedere nella erogazione dell'assistenza per la specifica richiesta dovranno essere datate.

Tutte le informazioni necessarie alla chiusura della richiesta dovranno essere tracciate nel sistema di gestione dei problemi, a cura del Fornitore che terrà sotto controllo i tempi di effettuazione delle attività sia proprie sia di fornitori terzi.

6.6. RENDICONTAZIONI DA PRODURRE

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta andranno registrate almeno le seguenti informazioni:

1. data (anno, giorno, ora, minuti, secondi) di ricezione della richiesta;
2. soggetto che ha richiesto l'intervento;
3. sede lavorativa del richiedente;
4. modalità di ricezione (telefono, mail, internet, fax) ;
5. tipologia di richiesta;
6. azione avviata (risoluzione, smistamento ad altra struttura, pianificata o rigettata), con data e ora di avviamento della risoluzione;
7. descrizione del problema, gravità e priorità di intervento assegnata;
8. numero ticket.
9. chiusura dell'intervento

Per ogni intervento di gestione pianificato, andranno registrate almeno le seguenti informazioni:

1. data pianificata di inizio e fine dell'intervento;
2. data effettiva di inizio e fine dell'intervento;
3. descrizione dell'intervento.

Al termine di ogni trimestre, entro i 10 giorni solari successivi, il Fornitore dovrà trasmettere all'Istituto un **Rapporto di Consuntivo** della fornitura del servizio, riportante almeno le informazioni elencate nel seguito e comunque tutte quelle relative ai Livelli di Servizio dell'intera fornitura:

- numero di telefonate a cui non si è dato risposta (tutte le linee occupate e rinuncia da parte del chiamante) e distribuzione di tali eventi nell'arco del giorno e del mese;
- numero medio di utenti in attesa di risposta e distribuzione nell'arco della giornata;
- tempi medi di risposta e distribuzione di tali tempi;
- numero di interventi nel periodo di osservazione;
- distribuzione degli interventi per modalità di attivazione e risoluzione (pianificata/richiesta dell'utente, risolta al 1° livello/2° livello);
- distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione, rigetto, smistamento ad altre strutture) :
- distribuzione dei problemi per tipo, gravità e priorità di intervento;

- durata media degli interventi, eventualmente anche per tipologia;
- durata massima e minima degli interventi, eventualmente anche per tipologia;
- trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

Inoltre dovrà essere consegnato all'Istituto, su supporto magnetico, l'insieme strutturato di tutte le informazioni richieste per ogni singolo intervento (tutti i trouble ticket gestiti) riferito al periodo in esame.

6.7. DIMENSIONAMENTO DELL'HELP DESK DI 1° LIVELLO

Il dimensionamento del servizio di help desk dovrà essere effettuato **in funzione del livello di servizio** fissato dall'Istituto e dovrà essere dotato di:

- un numero adeguato di linee entranti/uscenti, di operatori di primo e secondo livello;
- operatori (tutti) dotati di PC connessi logicamente in un'unica rete fra loro e con l'Help Desk di 2° livello del Fornitore;
- un "server" telefonico comprendente un ACD sul quale saranno attestate le linee telefoniche e i telefoni operatore di primo livello, un Voice Mail con funzioni di segreteria telefonica, un collegamento CTI che permetta l'integrazione fra ACD e programmi diversi;
- un server applicativo per gestione dei Trouble Ticket.

Requisiti minimi sono, per il Front Office:

- dalle ore 9.00 alle 18.00 nei giorni lavorativi da lunedì a venerdì - un numero di operatori contemporaneamente presenti pari a **5** (cinque) di cui **1** (uno) dedicato alla golden list;
- dalle ore 7.30 alle 9.00 e dalle ore 18,00 alle 20.00 nei giorni lavorativi da lunedì a venerdì e il sabato - un numero di operatori contemporaneamente presenti pari a 2.

Il dimensionamento del personale di cui sopra deve intendersi come requisito minimo, infatti il dimensionamento effettivo sarà fatto dal Fornitore in base al numero e al tipo di richieste (descritte in seguito) e ai livelli di servizio richiesti.

Funzionalità Telefoniche

Considerando l'insieme delle capacità ACD e voice mail del sistema, si elencano di seguito le

principali funzionalità telefoniche:

- Dovranno essere gestite le chiamate in modo diverso a seconda del gruppo chiamante (Golden List). Ciò dovrà essere realizzato automaticamente in base al gruppo di linee ed assegnato ad un gruppo operatore logicamente differente.
- gestione delle code telefoniche con messaggi di cortesia e musica d'attesa;
- deviazione automatica su casella vocale in caso di indisponibilità temporanea di operatori di primo livello;
- assegnazione delle chiamate in coda con scelta di operatori di primo livello in base a criteri di equiripartizione del traffico;
- trasferimento della chiamata al secondo livello del Fornitore senza perdita del collegamento con l'utente e dei dati raccolti al primo livello;
- monitor di supervisione che permetterà, in tempo reale, la visualizzazione dello stato delle code e degli operatori di primo livello;
- reports storici che permetteranno di valutare il livello di servizio fornito consentendo così di pianificare eventuali azioni correttive.

Funzionalità software del sistema di gestione dell'Help Desk

E' essenziale disporre di un sistema di problem management. Tale sistema dovrà disporre di :

- un sistema di Call Tracking, Problem Management e Problem Resolution;
- un database per la registrazione di chiamate e relative soluzioni;
- un accesso specifico all' operatore in funzione della competenza;
- integrazione con prodotti di e-mail;
- monitor di sistema e dei problemi aperti;
- possibilità di importazione nel database di dati preesistenti;
- utilizzo delle funzioni CTI per il trasferimento voce/dati fra operatori di primo livello e dal primo al secondo;
- Call Tracking attraverso un completo Audit Trail automatizzato: si dovrà registrare ogni passo effettuato dall' Help desk sulla singola chiamata, tenendo traccia anche delle persone intervenute e del tempo necessario a risolvere la chiamata;
- Problem Solving : in base alla storia delle chiamate, si dovrà creare un sistema con cui velocizzare le risposte, basandole su dati storici.

- Configuration Management: di ogni utente il sistema dovrà avere in linea tutte le informazioni riguardo le configurazioni hardware e software, il network e i server presenti.

Tutte le informazioni raccolte dovranno poter essere accedute da parte di personale indicato dall'Istituto mediante accesso al sito Web del Fornitore.

Il sede di offerta sarà cura del Fornitore descrivere le caratteristiche tecniche del sistema per l'erogazione del servizio di Help Desk che intende mettere a disposizione dell'Istituto.

In special modo il Fornitore dovrà descrivere le modalità di integrazione dei vari Help Desk (del Fornitore, dell'Istituto e di fornitori terzi) e le funzionalità offerte ad ognuno di essi, nonché le modalità con le quali viene garantita la sicurezza degli accessi alle PdL per remote control e software distribution da parte del personale del Back Office Fornitore (identificazione, abilitazione all'accesso, tracing delle operazioni fatte).

6.8. ORARIO DEL SERVIZIO

L'Help Desk di primo livello dovrà essere operativo tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì **dalle ore 07.30 alle 20.00** e il sabato **dalle 07,30 alle 14,30**.

Fuori dall'orario sopra indicato il Fornitore dovrà assicurare un servizio di segreteria telefonica, che registrerà le richieste degli utenti, cui verrà data attenzione alla riapertura del servizio, saranno altresì sempre attivi il servizio di e-mail o accesso al Web-site e il fax.

Il servizio di ricezione delle chiamate mediante sistema automatico o IVR sarà attivo nelle ore di non presidio, le chiamate dovranno essere ricevute dal sistema di risposta automatica e guida dell'utente appositamente costituito, registrate e si intenderanno come ricevute alle ore 07.30 del giorno lavorativo successivo.

Le persone che operano presso le sedi dell'Istituto, come Presidio fisso o Help Desk di 2° livello, dovranno assicurare il previsto orario di presenza con una interruzione di non più di 60 (sessanta) minuti per il pasto. Eventuali assenze, per qualsiasi ragione, che si prolungassero oltre un giorno lavorativo, dovranno essere coperte a cura del Fornitore a partire dal secondo giorno di assenza.. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Istituto il curriculum delle risorse in sostituzione, unitamente ad una dichiarazione che tali risorse rispondono ai requisiti richiesti.

Mensilmente il Fornitore consegnerà all'Istituto un registro delle presenze degli addetti ai Presidi e dell'Help Desk di 2° livello che operano presso l'Istituto, nel quale sarà riportato l'orario di

servizio giornaliero di ogni risorsa, validato dal Direttore dei Lavori dell'Istituto.

6.9. VOLUMI DI UTENZA DA SERVIRE

Di seguito riportiamo una stima di larga massima sulla tipologia di utenti e del traffico da supportare mediamente nel periodo di vigenza contrattuale, potranno comunque esserci periodi di maggior traffico specialmente in occasione di nuovi rilasci software e scadenze operative.

Tipologia Utenti	Numero	Chiamate annue
Utente operativo	8.500	52.000
Utente esperto	300	1.000
Utente "Golden List"	200	2.000

Relativamente alla tipologia delle chiamate ricevute, può essere ipotizzata la seguente distribuzione:

Tipologia di chiamata	Percentuale
Problematiche hardware e del Sistema Operativo di base	30 %
Problematiche legate all'utilizzo delle soluzioni standard (Office, Browser, Antivirus)	10 %
Problematiche legate all'utilizzo di Programmi applicativi	30 %
Problematiche relative al servizio di posta elettronica	10 %
Order Management	10 %
Altre problematiche	10 %

7. SERVIZI STRUMENTALI DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI

Con questa dizione, si intendono tutte le attività ed i servizi necessari ad una più efficiente gestione delle postazioni di lavoro, ovvero:

Controllo remoto delle postazioni di lavoro;

Servizi di sicurezza della Postazione di Lavoro;

Software distribution (distribuzione automatica di programmi, aggiornamenti, patches etc);

Asset Management (gestione dinamica degli asset informatici hardware e software).

Il costo di tutti i prodotti software correlati a tali funzioni che dovranno essere installati sulle PdL e su sistemi server sarà a carico del Fornitore che li acquisterà in nome e per conto dell'Istituto.

7.1. CONTROLLO REMOTO DELLA PdL

Questa funzione dovrà permettere al Fornitore l'intervento da remoto sulla PdL per guasti o per installazioni di software e potrà essere attivata tramite chiamata all'help desk. L'intervento sul PC remoto sarà attuato **solo previa esplicita autorizzazione dell'utente che sarà presente durante la sessione di intervento** (ad es. maschera di conferma da cliccare).

Dovranno essere a priori definite:

- identificazione e raggruppamento degli utenti abilitati all'utilizzo;
- identificazione e raggruppamento delle macchine oggetto del servizio;
- definizione delle policy di accesso.

Il servizio sarà a disposizione del personale del Back Office del Fornitore e dovrà essere messo a disposizione solo su specifiche postazioni dell'Istituto e/o di fornitori terzi indicati da quest'ultimo.

In sede di offerta sarà cura del Fornitore descrivere le caratteristiche tecniche del prodotto e le modalità di utilizzo.

In particolare il Fornitore dovrà descrivere le modalità con le quali verrà garantita la sicurezza degli accessi alle PdL (identificazione, abilitazione all'accesso, tracing delle operazioni fatte).

7.2. SERVIZIO DI SICUREZZA DELLA POSTAZIONE DI LAVORO

Si richiede la realizzazione di un Sistema di Sicurezza che, integrandosi con i meccanismi di sicurezza previsti dalla Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA), proponga la migliore soluzione possibile per proteggere le PdL (antivirus, protezione da codici maligni, firewall personali, antispymware, ecc.), che tenga in considerazione tutti gli aspetti (contesto organizzativo-logistico-infrastrutturale dell'Istituto, ecc.), e preveda hardware e software dedicati allo svolgimento delle varie funzioni.

Le politiche e procedure di sicurezza da osservare saranno definite dall'Istituto ed attuate in collaborazione con il Fornitore.

L'antivirus utilizzato **dovrà operare sulle Postazioni di Lavoro, sui server periferici e sui server centrali con piattaforma Microsoft**, dovrà gestire almeno due motori di scansione differenti, controllati dalla stessa interfaccia di gestione. Dovrà altresì garantire senza ulteriori prodotti aggiuntivi la gestione centralizzata di tutte le postazioni e i server, anche di diversi sistemi operativi (NT, Windows 2000, Windows 2003), così come dovrà consentire la visualizzazione di tutti i log dei nodi controllati e la produzione di report di sintesi. L'interfaccia di gestione dovrà avere una struttura gerarchica ed una gestione ad oggetti delle policy da implementare.

Le policy dovranno includere la possibilità di impedire modifiche alla configurazione sulle postazioni ed impedire l'esecuzione di tipi di file specifici a prescindere dal contenuto malizioso o di virus degli stessi.

La piattaforma, tramite console centralizzata, deve consentire la visibilità globale di tutto il sistema in termini di monitoraggio dello stato della protezione antivirus (macchine con antivirus installato correttamente, controllo dello stato degli aggiornamenti) e tracking delle attività.

Deve potersi effettuare un Virus Vulnerability Assessment sull'intero parco macchine gestito identificando attraverso opportuni report grafici quali sono le macchine sulla rete che presentano determinate vulnerabilità rispetto ai virus diffusi e quali sono le macchine su cui precedenti infezioni virali hanno lasciato segni di infezione (backdoor, share aperte con pieni diritti, ecc.).

Sarà cura del Fornitore proporre una distribuzione da unica postazione centrale oppure soluzioni diverse, quali ad esempio la distribuzione da un sistema centrale a server locali con la sola funzionalità di redistribuzione locale.

I sistemi centrali antivirus saranno acquisiti a spese del Fornitore e dovranno essere ubicati

presso i locali dell'Istituto (gestiti dal personale del Fornitore che svolge funzioni di Help Desk di 2° livello) e dovranno distribuire in automatico a tutte le postazioni e i server gli aggiornamenti e le patches previste e reperibili sui vari siti; tali sistemi saranno riscattati (con il software su di essi installato) a costo zero dall'Istituto alla conclusione del contratto.

Per effettuare le distribuzioni su due livelli, ottimizzando il traffico di rete, il Fornitore potrà utilizzare i Server Periferici presenti in tutte le sedi dell'Istituto tenendo presente che i privilegi di amministratore di tali sistemi non verranno dati al Fornitore.

Il collegamento dei server centrali(dedicati a tale funzione) alla rete dell'Istituto sarà effettuata a cura e onere del Fornitore.

La piattaforma antivirus proposta dovrà far sì che tutti i PC e i server abbiano un sistema di autodiagnosi e possano accedere in automatico ai programmi antivirus che via via si renderanno necessari.

Il Fornitore dovrà infine garantire, oltre alla fornitura della licenza d'uso della piattaforma antivirus, anche la **manutenzione dei relativi prodotti** per tutto il periodo contrattuale.

In particolare il Fornitore sarà responsabile di:

- Verificare la presenza del prodotto di Antivirus su tutte le postazioni di lavoro gestite ed installare il prodotto ove non presente;
- Garantire l'installazione del prodotto su tutte le nuove apparecchiature inserite nel servizio;
- Rendere disponibili a tutti gli utenti tempestivamente (**comunque entro 24 ore dalla pubblicazione**) gli aggiornamenti delle informazioni necessarie al prodotto;
- Monitorare, sulla base delle informazioni fornite dal prodotto, il corretto utilizzo dello stesso da parte degli utenti;
- Segnalare tempestivamente al personale responsabile dell'Istituto evidenze di attacchi di Virus, sulla base delle informazioni e allarmi prodotti dal prodotto di Antivirus scelto;

Le procedure generalizzate di aggiornamento dell'antivirus, sia in relazione all'applicativo che ai file di riferimento, dovranno essere attivate in modo da minimizzare l'impatto sull'erogazione dei normali servizi informatici e sull'operatività degli stessi utenti.

In base alla soluzione adottata, il Fornitore dovrà inoltre farsi carico del supporto e dell'eventuale addestramento degli utenti.

7.2.1. FUNZIONALITÀ RICHIESTE.

In base ai requisiti sopraesposti, il Fornitore dovrà presentare un progetto di servizio contro i codici maligni che garantisca la migliore protezione possibile.

In particolare, i prodotti offerti dovranno:

- attuare politiche preventive di blocco contro le minacce da virus e hacker;
- controllare il traffico da e verso le postazioni;
- individuare sistemi privi di protezione, infetti e vulnerabili;
- garantire protezione da virus, worm, trojan, spyware e qualsiasi altro tipo di codice dannoso per computer desktop e server, avere funzionalità antispamming;
- trovare e rimuovere minacce come CodeRed e SQLSlammer, che non scrivono il codice su disco, rimuovendoli dalla memoria;
- offrire la possibilità di creare report dettagliati ad esempio sull'applicazione delle regole relative ai filtri sia per i contenuti sia per i tentativi di accesso ad URL proibiti;
- aggiornare e distribuire automaticamente le virus signatures;
- possedere un doppio motore di scansione euristico per la ricerca dei virus gestibili da una singola interfaccia grafica;
- aggiornare in maniera indipendente e con cadenza programmabile (anche ogni ora) i motori di scansione;
- poter negare l'accesso a files con estensione specificata;
- essere integrato con software di backup;
- definire le regole di redistribuzione delle signature updates e delle policy ;
- poter proibire la modifica della configurazione delle postazioni;
- controllare i contenuti maliziosi con opportuna opzione gateway;
- gestire e configurare i firewall personali.

allo scopo di garantire la scalabilità della soluzione offerta dovranno essere indicati il tipo e il numero di livelli di distribuzione previsti.

Resta inteso che il costo delle licenze (e della relativa manutenzione) sarà a totale carico del Fornitore che le acquisterà in nome e per conto dell'Istituto: il canone della licenza d'uso del prodotto antivirus deve intendersi inoltre comprensivo dell'aggiornamento della base di

conoscenza dei virus per un periodo di 5 anni.

Sarà cura del Fornitore proporre una architettura che preveda l'aggiornamento antivirus dalla postazione centrale oppure utilizzando server locali con funzionalità di redistribuzione locale, purché sia garantito il monitoraggio di tutti i client dalla console centralizzata.

Il Fornitore dovrà in sede di offerta descrivere le caratteristiche tecniche della soluzione proposta e dei prodotti software offerti.

7.3. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE SOFTWARE

Per servizio di distribuzione software si intende la distribuzione elettronica e remota applicata ad ogni tipologia di software, sia esso di sistema che applicativo, che appartenga o meno alla configurazione standard delle apparecchiature definita nel presente capitolato, con gli obiettivi di automatizzare il processo di distribuzione del software alle postazioni utente remote.

Infatti il singolo utente generico della PdL non potrà assolutamente installare packages o scaricarli da Internet (**tale abilitazione sarà concessa solo a un numero non superiore a 300 (trecento) utenti esperti informatici per i quali non sarà impedita la modifica della configurazione software e l'installazione di prodotti diversi da quelli previsti dal presente capitolato**).

L'utente dovrà richiedere telefonicamente all'help desk la possibilità di avere il singolo pacchetto od utility desiderata: se quest'ultima sarà prevista in una lista di disponibilità e di autorizzazioni, il servizio centralizzato provvederà ad installare il software da remoto.

Tali scelte saranno effettuate dalla Funzione Tecnologie Informatiche e TLC.

In questo servizio ricadono sia le attività di applicazione di una 'fix' risolutiva di un malfunzionamento, sia il rilascio di nuove versioni di software, conseguenti ad un aggiornamento tecnologico generalizzato o specifico di una classe di utenti.

Il servizio potrà anche essere richiesto per la distribuzione di dati nel caso, ad esempio, di file di configurazione, di file utente o di file per prodotti antivirus.

Per quanto riguarda il software applicativo sarà cura dell'Istituto consegnare al Fornitore il software da distribuire.

Le modalità e il formato con cui saranno consegnati i pacchetti di software da distribuire dovranno essere esplicitate in fase di offerta.

Per motivi di riservatezza, le PdL (non più di 6) ubicate a Roma in locali non accessibili se non da personale provvisto di N.O.S e specificatamente autorizzato dall'Istituto, saranno gestite on site dal personale autorizzato appartenente al Presidio del Fornitore.

Il servizio di software distribution è indirizzato alla gestione del software sulle postazioni di lavoro, mentre non è prevista software distribution verso i server.

E' responsabilità del Fornitore:

- installare remotamente il software secondo un piano concordato con l'Istituto e secondo le condizioni definite dai livelli di servizio concordati;
- fornire una relazione semestrale che indichi sia nuove release che patch per correzioni di bug, o per integrazione di nuove funzioni rilasciate ufficialmente dai produttori;
- proporre eventuali variazioni o migliorie di quanto in essere o programmato, sia in funzione delle norme contrattuali, che dell'evoluzione del mercato e della tecnologia hardware e software;
- installare e gestire gli strumenti informatici necessari alla distribuzione elettronica del software.
- parallelizzare il più possibile l'installazione del software in modo da garantire un pronto allineamento delle configurazioni,
- avere il controllo sulla evasione delle richieste di aggiornamento software provenienti dall'utenza, nonché sugli "assets" informatici installati in periferia.

In questo servizio dovranno essere incluse le seguenti attività:

- pacchettizzazione del software in conformità alle regole imposte dallo strumento di distribuzione;
- validazione del prodotto in un ambiente locale di certificazione a cura del produttore del software;
- distribuzione del pacchetto alle apparecchiature destinatarie del software, sia a livello globale che parziale, verso specifici gruppi di utenti individuati;
- verifica dei risultati ed eventuali azioni conseguenti;
- aggiornamento dei dati di inventario relativo alla configurazione software delle apparecchiature;
- creazione di Liste di Distribuzione;

- collezione del pacchetto preparato all'interno del repository centrale;
- distribuzione dei pacchetti ai target site (singoli, gruppi e o liste di distribuzione);
- controllo della distribuzione: verifica dell'andamento del processo di distribuzione;
- rollback (recovery della versione precedente e possibile ripristino);
- possibilità di effettuare operazioni di "reboot" prima e/o dopo l'esecuzione delle procedure di installazione stesse.

la soluzione dovrà:

- supportare la tecnologia Wake-on-LAN permettendo la distribuzione a client non attivi purché connessi alla rete ;
- controllare e mostrare il livello di aggiornamento dei software installati in tempo reale;
- eseguire il checkpoint/restart del software distribuito;
- rendere possibile la definizione del livello di occupazione della banda di rete durante il traferimento del software;
- prevedere la possibilità di effettuare la disinstallazione del software distribuito/installato sulle postazioni remote.

In ambiti complessi come quello dell'Istituto, l'infrastruttura di software distribution dovrà essere studiata in funzione di vari requisiti, quale la topologia e la banda disponibile sulla rete geografica.

La distribuzione del software non dovrà in nessun caso intralciare o rallentare l'attività lavorativa per cui sarà necessario effettuare la distribuzione durante la notte.

Sarà cura del Fornitore proporre una distribuzione da unico server centrale oppure soluzioni diverse, quali ad esempio la distribuzione da un sistema centrale a server locali con la sola funzionalità di redistribuzione locale.

Il server centrale dovrà essere acquisito a spese del Fornitore e ubicato presso i locali dell'Istituto.

Per effettuare distribuzioni su due livelli ottimizzando il traffico di rete, il Fornitore potrà utilizzare i Server Periferici presenti in tutte le sedi dell'Istituto tenendo presente che i privilegi di amministratore di tali sistemi non verranno dati al Fornitore.

Il Fornitore dovrà in sede di offerta descrivere le caratteristiche tecniche della architettura e della soluzione proposta.

La soluzione proposta dovrà essere adeguata a permettere la distribuzione del software entro 24 ore solari dalla consegna del pacchetto al personale del Fornitore utilizzando le ore notturne. Per un orientativo dimensionamento del servizio, si ipotizza una distribuzione a tutte le PdL di circa 50 fix all'anno.

7.4. ASSET MANAGEMENT

Gli obiettivi che l'Istituto intende perseguire attraverso il servizio di Asset management sono i seguenti:

- migliorare il controllo e la gestione degli ambienti informatici;
- amministrare le risorse informatiche per supportare le attività lavorative;
- evidenziare i problemi critici IT.

In particolare, il suddetto servizio consentirà di:

- raccogliere, classificare, raggruppare ed analizzare le informazioni sugli asset informatici;
- associare gli asset alle strutture organizzative dell'Istituto ed alle relative ubicazioni;
- gestire tutti gli aggiornamenti legati alle operazioni (Move, Add & Change) ed al ciclo di vita degli asset;
- registrare i dati su eventuali contratti di locazione, manutenzione ed assistenza, garanzia, di approvvigionamento dei singoli asset;
- permettere di tenere sotto controllo le licenze software;
- gestire il ciclo delle sostituzioni, dalle richieste e ricevimento dei beni;
- realizzare il Consuntivo annuale secondo le norme e specifiche del CNIPA.

Le informazioni raccolte costituiranno una base informativa utile all'Istituto per supportare le decisioni IT e al Fornitore per gestire il ciclo di vita del bene.

L'intera base informativa sarà consegnata all'Istituto con cadenza trimestrale in formato concordato su supporto elettronico.

Il servizio dovrà essere basato su un ambiente IT integrato con i servizi di:

- **Help Desk**
- **Remote Control e Software Distribution**

In particolare l'help desk necessita di conoscere la configurazione hardware e software della

postazione dell'utente che ha effettuato la chiamata e le funzioni per effettuare la software distribution, il remote control si baserà sullo stesso insieme di risorse viste dal sistema di asset management.

In fase di offerta il Fornitore dovrà specificare le modalità di integrazione con i sistemi di cui sopra e il ritmo di allineamento dei dati.

Farà parte del sistema di asset management uno strumento di inventory e configuration management che rileverà periodicamente le configurazioni hardware e software dei sistemi in rete.

Il data base dell'inventario, creato a seguito del censimento iniziale e successivamente alimentato ed aggiornato con tutti i beni che verranno consegnati ed installati, dovrà riportare, per ciascuna apparecchiatura informatica, almeno le seguenti informazioni:

1. il numero matricola;
2. il proprietario corrente del bene (Istituto o Fornitore);
3. la tipologia, la marca ed il modello dell'apparecchiatura;
4. il sistema operativo ed i sistemi applicativi presenti;
5. il numero di serie attribuito dal produttore;
6. la data della consegna e dell'installazione (solo per le nuove forniture);
7. la data del censimento per l' HW esistente;
8. le informazioni logistiche (sede, ufficio, piano, stanza);
9. il consegnatario dell'unità di destinazione;
10. la data di scadenza dell' eventuale garanzia con l'indicazione del fornitore terzo;
11. dati identificativi dell'utente (Userid, Nome e Cognome, telefono, Fax, login di posta interna, ecc.)
12. dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete, server di software distribution)
13. dati software (elenco dei pacchetti e dei software installati incluso la configurazione dei software operativo, ecc.) rilevati.

Inoltre tale servizio deve:

1. Fornire all'Istituto una rendicontazione periodica delle consistenze del parco macchine installato, sia per gli aspetti hardware che quelli software; ed in particolare il Consuntivo annuale secondo le direttive CNIPA;
2. Garantire gli aggiornamenti successivi a seguito di sostituzioni, installazioni, upgrade,

spostamenti e ritiri..

L'aggiornamento dei dati di inventario dovrà essere svolto attraverso strumenti automatici di rilevazione hardware e software (Inventory) che terranno costantemente aggiornata la banca dati, in base alla quale potranno essere pianificate le sostituzioni delle varie risorse e la loro gestione.

Al fine di garantire l'affidabilità di quanto contenuto nel data base di asset management e l'etichettatura di tutte le apparecchiature dell'Istituto, il Fornitore dovrà garantire una visita almeno semestrale a tutte le sedi dell'istituto (sfruttando ad esempio altri interventi quali la manutenzione preventiva) per verificare la presenza e la locazione di tutti gli apparati ed etichettare eventuali nuovi apparati.

Al termine di ogni visita dovrà essere redatta da un incaricato del Fornitore una **apposita nota**, nella quale dovranno essere riportate le differenze riscontrate rispetto alla situazione registrata nel prodotto di asset management.

Tale nota dovrà essere controfirmata dal Responsabile dell'ufficio di destinazione o dall'utente e rendicontata trimestralmente alla FTINF.

In ogni caso il Fornitore dovrà garantire, entro 24 ore solari da ogni modifica, l'allineamento delle informazioni di asset alla situazione reale così come risulta dalle attività richieste dall'Istituto e svolte dal Fornitore.

Mediante un'interfaccia web dovranno essere resi disponibili una serie di report completi e chiari per un'efficace gestione dei cespiti.

Tali report e tutte le informazioni disaggregate saranno inoltre consegnate all'Istituto in formato concordato su supporto elettronico con cadenza trimestrale.

A titolo orientativo e non esaustivo le tipologie di report principali richieste saranno i seguenti:

a) Report iniziale degli asset

Il report iniziale degli asset dovrà contenere informazioni (hardware e software) sui cespiti posseduti dall'Istituto suddivisi per centri di costo e per tipologia (pc, portatili, server...).

b) Report sulle acquisizioni

I report sulle acquisizioni forniscono una serie di informazioni relative alla fornitura degli asset (articoli ricevuti, articoli in ritardo, valore delle richieste in corso, ecc.) suddivisi per centro di costo.

c) Report di configurazione

I report di configurazione forniscono le informazioni relative alla configurazione della singola PdL (versione sistema operativo, nome della risorsa di rete, configurazione di posta elettronica, software installati etc.).

d) Report di garanzia

I report di garanzia forniscono informazioni sulla tipologia e le scadenze dei servizi in garanzia relativi ad apparecchiature di proprietà dell'Istituto.

e) Report "Consuntivo CNIPA".

Con cadenza annuale dovrà essere predisposto il report per il Consuntivo CNIPA che riporti le tipiche informazioni da fornire a CNIPA (numero PC installati, numero PC disponibili, numero server periferici, marche e modelli, ecc.)

Il Fornitore dovrà descrivere in sede di offerta le caratteristiche della piattaforma tecnologica, che intende utilizzare per l'erogazione del servizio.

In particolare, dovranno essere specificate:

- le caratteristiche hardware e software della piattaforma;
- il livello di integrazione con la piattaforma di Help Desk;
- il livello di integrazione con la piattaforma di software distribution e remote control;
- se trattasi di una piattaforma tecnologica dedicata all'Istituto o condivisa con altri Clienti, e in tal caso gli strumenti previsti per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati;
- gli strumenti previsti per garantire l'aggiornamento in tempo reale del data base inventario.

Deve essere possibile visualizzare da parte dell'Istituto almeno:

- l'inventario Hardware e Software;
- il contenuto delle librerie di installazione (contenenti l'inventario del software disponibile);
- la lista delle postazioni sulle quali possono essere effettuate le installazioni;
- la lista delle postazioni sulle quali e' installato un dato software;

L'Istituto potrà la fruire via web dell'intero inventario, in modo da poter avere una visione completa e costantemente aggiornata della situazione.

In particolare i Responsabili di ogni Unità Organizzativa a qualsiasi livello dovranno avere la possibilità di visualizzare l'inventario hardware e software relativo alle postazioni della propria

Unità Organizzativa (mentre non potranno visualizzare l'inventario delle altre U.O.).

Deve essere disponibile l'integrazione con la componente di software distribution precedentemente descritta.

Deve essere possibile costruire liste dinamiche di postazioni sulla quali effettuare le installazioni utilizzando il catalogo dell'inventario hardware-software (ad esempio tutti i PC di un dipartimento, con particolari caratteristiche hardware, ecc.)

8. TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI

Area di servizio	Tipologia	Responsabilità
Messa a disposizione pdl	Gestione ordini	FTINF + Fornitore
	Logistica & Delivery	Fornitore
	Servizi IMAC	Fornitore
	Disinstallazione e Smaltimento	Fornitore
Gestione PDL (Desk top management)	Help Desk 1° livello	Fornitore
	Back Office Fornitore	Fornitore
	Back Office Applicativo e altro	FTINF + fornitori terzi
	Problem determination PdL	Fornitore
	Manutenzione HW	Fornitore
	Manutenzione Sw di base	Fornitore
	Software distribution	Fornitore
	Remote Control	Fornitore
	Presidio	Fornitore
	Servizio sicurezza PdL e server periferici	Fornitore
Servizi di controllo	Definizione policy sicurezza	FTINF
	Inventario e Asset Management	Fornitore
	Misura e controllo SLA	FTINF + Fornitore
Governance	Reporting SLA	Fornitore
	Project Management	FTINF + Fornitore

9. MODALITÀ DI CONSEGNA/INSTALLAZIONE E FATTURAZIONE DELLA FORNITURA

La distribuzione ed installazione delle apparecchiature presso le varie unità organizzative dell'Istituto avverrà sulla base di un apposito **Piano di consegne** relativo all'intera fornitura.

Tale Piano sarà proposto dal Fornitore in fase di offerta tenendo conto della propria capacità di delivery e alla fine dell'Inventario in maniera impegnativa.

Quest'ultimo piano proposto dal Fornitore sarà stilato tenendo conto delle situazioni rilevate nelle varie sedi dell'Istituto e delle disponibilità temporali per il delivery concordate con i vari responsabili di sede e sarà quindi oggetto di verifica congiunta tra Istituto e Fornitore fino ad approvazione che avverrà di norma entro una settimana dalla consegna.

I criteri con cui dovrà essere stilato il Piano sono:

- sostituzione entro 4 mesi dalla approvazione del piano di tutte le PdL acquisite prima del 31 dicembre 2001 (circa 5000) e di tutti i server periferici (170);
- sostituzione entro il secondo anno dall'inizio del rapporto contrattuale di tutte le PdL che risulteranno acquisite da più di tre anni (circa 1400);
- sostituzione entro il terzo anno dall'inizio del rapporto contrattuale di ulteriori 1400 PdL;
- sostituzione entro l'ultimo anno di vigenza contrattuale delle rimanenti PdL(circa 1200);
- sostituzione prioritaria delle macchine guaste e non riparabili;

Tale piano sarà modificato durante la vigenza contrattuale in funzione di:

- variazioni delle quantità da sostituire richieste dall'Istituto in funzione di nuove esigenze;
- richieste di nuove postazioni aggiuntive effettuate man mano dai Responsabili delle Unità Organizzative e pianificate con i dirigenti stessi ed in accordo con FTINF .

L'Istituto e il Fornitore potranno modificare il piano concordandolo con i responsabili delle varie unità organizzative.

Trimestralmente l'Istituto dovrà confermare o aggiornare il suddetto Piano prima di dare corso alle relative attività di consegna ed installazione delle apparecchiature.

Mensilmente il Fornitore e l'Istituto modificheranno il Piano di consegna tenendo anche conto delle richieste di movimentazione e di postazioni aggiuntive fatte all'Help Desk dai responsabili delle Unità Organizzative dell'Istituto.

I sistemi messi a disposizione dal Fornitore rimarranno di proprietà dello stesso per tutta la durata della locazione. **Al termine del periodo di locazione (trentaseiesimo mese a partire dalla data di collaudo) l'Istituto acquisirà il bene a costo zero.**

Per tutte o parte delle apparecchiature che al termine del periodo contrattuale avranno una anzianità di installazione inferiore a 36 mesi, l'Istituto potrà esercitare l'opzione di riscatto al prezzo stabilito nella formula riportata nel Disciplinare di Gara.

Il termine finale di durata della locazione operativa infatti è stabilito alla scadenza del 36° (trentaseiesimo) mese a decorrere dal collaudo del singolo apparato.

In base alle informazioni alla data, si può ipotizzare il seguente piano di consegne:

Piano di consegne							
<i>Data</i>	<i>Anno</i>	<i>Quantità desktop (PC, Video, Stampante)</i>	<i>Quantità Server Periferici (server, desk-top e UPS)</i>	<i>Quantità Stampanti a Colori</i>	<i>Quantità Scanner</i>	<i>Quantità Portatili</i>	<i>Attività</i>
I trimestre contrattuale	1	1.000	60			100	Inventario, verifica e approvazione Piano nonché prime consegne
II trimestre	1	4.000	110	70	50	100	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
III trimestre	1			70	50	100	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
IV trimestre	1			60	50	100	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
TOTALE 1° anno		5.000	170	200	150	400	

Piano di consegne							
<i>Data</i>	<i>Anno</i>	<i>Quantità desktop (PC, Video, Stampante)</i>	<i>Quantità Server Periferici (server, desk-top e UPS)</i>	<i>Quantità Stampanti a Colori</i>	<i>Quantità Scanner</i>	<i>Quantità Portatili</i>	<i>Attività</i>
V trimestre	2	350		50	50	50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
VI trimestre	2	350		50	50	50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
VII trimestre	2	350		50	50	50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
VIII trim.	2	350			50	50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
TOTALE 2° anno		1.400		150	200	200	
IX trim.	3	350		50		50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
X trim.	3	350				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
XI trim.	3	350				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
XII trim.	3	350				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni

Piano di consegne							
<i>Data</i>	<i>Anno</i>	<i>Quantità desktop (PC, Video, Stampante)</i>	<i>Quantità Server Periferici (server, desk-top e UPS)</i>	<i>Quantità Stampanti a Colori</i>	<i>Quantità Scanner</i>	<i>Quantità Portatili</i>	<i>Attività</i>
TOTALE 3° anno		1.400		50		200	
XIII trim.	4	300				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
XIV trim.	4	300				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
XV trim.	4	300				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
XVI trim.	4	300				50	Sostituzioni pianificate per il trimestre aggiornate mensilmente pere nuove postazioni e movimentazioni
TOTALE 4° anno		1.200				200	

Tale Piano di consegne è solo indicativo e dovrà essere aggiornato dopo il Censimento effettuato dal Fornitore.

Le variazioni alla quantità prevista nel primo anno potranno essere al massimo del 15% rispetto al piano ipotetico sopra indicato, ferma restando la quantità totale di apparecchiature previste nell'intera fornitura e la distribuzione su quattro anni.

Nell'ambito della pianificazione del singolo anno potranno esserci variazioni consistenti tra un trimestre e l'altro.

A tale scopo è richiesto che in fase di offerta il Fornitore dichiari la propria capacità di sostituire le Postazioni di Lavoro in termini di PdL sostituibili al mese (valore che non

potrà essere inferiore a **2.000 (duemila) Postazioni di Lavoro al mese** e su cui l'Istituto farà affidamento per modificare il Piano di Consegne) e, sempre in fase di offerta, il Fornitore dovrà proporre un piano di lavoro che, tenendo conto delle proprie capacità, riduca al massimo i tempi di inventario e di consegna/installazione degli apparati previsti nei primi 4 mesi.

In sede di offerta dovranno essere dichiarate tutte le tipologie specifiche (intese come: produttore, nome commerciale/codice prodotto) di tutti i componenti delle apparecchiature informatiche offerti (ad esempio: Processore, Mother-board, Chipset, Adattatore di rete, Unità DVD/CD, ecc.), le cui caratteristiche dovranno essere dettagliatamente descritte nell'offerta tecnica. Inoltre dovrà essere allegata la documentazione tecnico/descrittiva dei prodotti hw e sw offerti.

Durante il periodo di vigenza contrattuale non potranno esserci variazioni alle configurazioni tecniche proposte, ad eccezione di quanto previsto come aggiornamento tecnologico.

Il Fornitore dovrà specificare le metodologie di project management adottate e le figure professionali (con relativi curricula) impiegate nella gestione dei servizi richiesti.

Per le postazioni aggiuntive e le movimentazioni delle PdL, sarà cura del responsabile dell'Unità Organizzativa raccogliere le esigenze ed effettuare la richiesta al servizio di Help Desk del Fornitore.

La lista delle Unità Organizzative autorizzate sarà fornita dalla FTINF.

L' Help Desk controllerà la compatibilità delle richieste con i dati del data-base degli asset e le disponibilità contrattualmente previste, e provvederà a pianificare le nuove installazioni e le movimentazioni. Sarà pertanto redatto un **piano di consegne mensile** che sarà sottoposto a **verifica preventiva del Direttore Lavori** preposto dell'Istituto; il Fornitore avrà normalmente 30 giorni solari di tempo per effettuare le previste installazioni.

Nei casi in cui ci sia particolare urgenza e la richiesta sia effettuata **da responsabili autorizzati** (la cui lista verrà consegnata al Fornitore da FTINF) le installazioni dovranno essere effettuate entro **10 (dieci) giorni solari** senza autorizzazione preventiva del Direttore Lavori dell'Istituto.

Al termine di ogni **trimestre** sulla base dei dati di installazione mensili sarà redatto il SAL (Stato di Avanzamento dei Lavori) che sarà sottoposto a **verifica consuntiva del Direttore Lavori**. I dati del SAL saranno di base per la fatturazione.

I criteri di installazione delle nuove macchine seguiranno una logica FIFO (First In First Out), in quanto, a parte le eccezioni di macchine guaste e non riparabili, dovranno essere sostituite per prime le macchine più obsolete.

La fatturazione dei canoni degli apparati consegnati avverrà dall'inizio del trimestre successivo alla data di collaudo e durerà 36 mesi (12 trimestri).

Al termine di ogni trimestre, il Fornitore potrà fatturare all'Istituto un canone trimestrale posticipato così composto:

- **un canone per i servizi** Questo canone sarà fisso ed immutabile, onnicomprensivo di tutti i servizi previsti dal presente Capitolato e decorrerà dall'inizio del rapporto contrattuale per un periodo di sedici trimestri.
- **un canone unitario per desktop** . Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo del singolo desktop per un periodo di 12 trimestri.
- **un canone unitario per video**. Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo del singolo video per un periodo di 12 trimestri.
- **un canone unitario per stampante b/n**. Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo della singola stampante per un periodo di 12 trimestri.
- **un canone unitario per server periferico**. Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo del server periferico (Server più desktop di backup più UPS) per un periodo di 12 trimestri.
- **un canone unitario per stampante a colori**. Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo della singola stampante per un periodo di 12 trimestri.
- **un canone unitario per scanner**. Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo del singolo scanner per

un periodo di 12 trimestri.

- **un canone unitario per PC Portatile.** Questo canone sarà fisso ed immutabile e decorrerà dalla data di scadenza del trimestre di installazione e collaudo del singolo notebook per un periodo di 12 trimestri.

Al termine del 12 trimestre di locazione tutte le apparecchiature saranno riscattate a costo zero dall'Istituto previa comunicazione da parte dello stesso.

La fatturazione trimestrale sarà pertanto calcolata in base alla seguente formula:

$$\text{Importo trimestrale} = C_f + (N_d \times C_d) + (N_v \times C_v) + (N_p \times C_p) + (N_r \times C_r) + (N_e \times C_e) + (N_s \times C_s) + (N_n \times C_n)$$

Ove:

C_f = canone trimestrale fisso per i servizi;

N_d = numero totale progressivo dei desktop installati nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattati;

C_d = canone trimestrale unitario per desktop fisso e fissato da contratto;

N_v = numero totale progressivo dei video installati nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattati;

C_v = canone trimestrale unitario per video fisso e fissato da contratto;

N_p = numero totale progressivo delle stampanti b/n installate nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattate;

C_p = canone trimestrale unitario per stampante b/n fisso e fissato da contratto;

N_r = numero totale progressivo dei server periferici (Server più PC Desktop di backup più UPS) installati nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattati;

C_r = canone trimestrale unitario per server periferico fisso e fissato da contratto;

N_e = numero totale progressivo delle stampanti a colori installate nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattate;

C_e = canone trimestrale unitario per stampante a colori fisso e fissato da contratto;

N_s = numero totale progressivo degli scanner installati nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattati;

C_s = canone trimestrale unitario per scanner fisso e fissato da contratto.

N_n = numero totale progressivo dei PC portatili installati nei vari trimestri fino a quello corrente e non riscattati;

C_n = canone trimestrale unitario per PC portatile fisso e fissato da contratto.

10. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA RELAZIONE

Al fine di facilitare l'esecuzione delle attività, l'Istituto costituirà un gruppo di lavoro il cui scopo sarà quello di gestire il ciclo di vita del contratto descritto in questo capitolato.

In particolare la funzione di questo team sarà di:

- salvaguardare gli interessi dell'Istituto;
- contribuire al buon fine del contratto;
- rappresentare l'Istituto nei confronti del Fornitore.

L'Istituto costituirà un gruppo di Direzione Lavori, composto da un Direttore dei Lavori e da un massimo di tre esperti tecnico-amministrativi, che avrà il compito di:

- coordinare il gruppo di lavoro assegnato alla gestione del contratto e lavorerà in stretto contatto con l'Esecutore contrattuale del Fornitore;
- verificare che gli obiettivi ed i requisiti dell'Istituto siano chiaramente articolati e che siano stati chiaramente acquisiti dal Fornitore;
- garantire la corretta applicazione ed esecuzione del contratto massimizzando il valore di quanto definito nel contratto stesso;
- controllare i piani di consegne basati sulle richieste dei Dirigenti Responsabili designati dall'Istituto e trasmessi dall' Help Desk;
- validare i SAL in base ai quali il Fornitore potrà fatturare i canoni trimestrali;
- proporre all'Istituto una valutazione dei rapporti e riepiloghi di consuntivo del Fornitore;
- proporre all'Istituto una valutazione della adeguatezza delle risorse del Fornitore, rispetto ai requisiti del capitolato;
- valutare il rispetto dei livelli di servizio.

Al Fornitore è richiesto che anch'esso si organizzi con una struttura parallela a quella dell'Istituto. La struttura dovrà essere operativa all'inizio del rapporto contrattuale.

Tale struttura collaborerà con quella dell'Istituto al fine di:

- garantire l'erogazione di servizi di alta qualità e congruenti con i fabbisogni dell'Istituto;
- notificare tempestivamente ed in tempo utile, potenziali interruzioni o degrading dei livelli di servizio, nonché suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzare gli impatti sull'Istituto;

- suggerire continuamente azioni e/o raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati, fino al punto di contribuire significativamente agli obiettivi dell'Istituto;
- supportare ogni cambiamento proposto.

ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE

Le figure di riferimento previste per il controllo e la gestione del contratto sono:

1. Amministrazione Committente (AC)
2. Esecutore contrattuale del Fornitore (ECF)
3. Direttore dei Lavori (DL)
4. Monitore (M)

L'AC è il responsabile unico della gestione del contratto con poteri decisionali; ha le seguenti competenze e responsabilità:

- Approvazione dei documenti ufficiali di pianificazione, consuntivazione, avvenuta consegna e collaudo dei prodotti e servizi rilasciati dal Fornitore;
- Approvazione di eventuali varianti contrattuali in corso d'opera;
- Comunicazioni ufficiali da e verso gli Utenti;
- Contestazione di eventuali non conformità contrattuali e di mancato rispetto degli SLA previsti dal contratto e/o dal Piano di Qualità dei Servizi del Fornitore;
- Applicazione di eventuali penali come da contratto;
- Eventuale rinegoziazione e revisione dei volumi e dei livelli di qualità dei servizi da erogare;
- Approvazione della pianificazione dei fabbisogni;
- Autorizzazione al pagamento e alla liquidazione delle fatture del Fornitore;
- Nomina del Direttore dei Lavori.

L'ECF è il referente unico della gestione del contratto da parte del Fornitore con i seguenti compiti:

- Accettazione formale o controdeduzioni sulle eventuali richieste di modifica e variazione dei documenti progettuali e dei prodotti rilasciati;
- Presa in carico di contestazioni da parte dell'Istituto per non conformità contrattuali e

mancato rispetto degli SLA previsti per i servizi ;

- Gestione eventuali controversie contrattuali;
- Eventuale rinegoziazione e ricontrattazione con l'AC delle caratteristiche e dei servizi in erogazione, con eventuale ridefinizione dei volumi e dei livelli di servizio;
- Definizione e pianificazione con l'AC dei nuovi fabbisogni dell'Istituto;
- Pareri tecnici e valutazioni di carattere contrattuale su richiesta dell'Istituto.

Il DL è il responsabile della gestione del progetto esecutivo, con i seguenti compiti:

- Verifica e controllo del rilascio dei prodotti secondo lo schema contrattuale;
- Verifica e controllo del rispetto degli SLA contrattuali;
- Verifica e controllo dello stato d'avanzamento lavori;
- Certificazione dei SAL per il pagamento dei corrispettivi economici;
- Proposta di eventuali varianti contrattuali in corso d'opera;
- Gestione delle varianti contrattuali in corso d'opera;
- Supporto all'AC per la valutazione delle varianti proposte dal Fornitore;
- Supporto all'AC, con l'emissione di pareri, per tutte le attività di approvazione ed autorizzazione di cui ai punti precedenti.

Il Monitore secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28/12/2001

è il responsabile del controllo sulla qualità dei prodotti e dei servizi erogati; in particolare, con le seguenti funzioni:

- Verifica della Qualità di Pianificazione e Gestione delle Attività;
- Verifica della Qualità del Prodotto;
- Verifica della Qualità dei Servizi;
- Supporto all'AC, con l'emissione di pareri su richiesta dell'Istituto, per decisioni inerenti la gestione contrattuale;
- Supporto alla Direzione Lavori.

11. REQUISITI DI QUALITÀ

Tutta la documentazione per la gestione della qualità del Fornitore dovrà essere consegnata all'Istituto qualora quest'ultima la richiedesse per consultazione e verifica dell'adeguatezza

entro un massimo di un mese dall'inizio del rapporto contrattuale.

11.1. SISTEMA DI QUALITÀ

Normativa di riferimento.

Il Fornitore dovrà essere dotato di un Sistema Qualità certificato da un Ente di certificazione come conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2000. Tale normativa sostituisce le precedenti UNI EN ISO 9001:1994; UNI EN ISO 9002:1994; UNI EN ISO 9003:1994.

La certificazione deve essere stata rilasciata da un Ente di certificazione accreditato dal SINCERT (o da un organismo equivalente appartenente all'EAC - European Accreditation for Certification) per il settore EAC 33 - Information Technology.

11.2. ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE

Il Fornitore, in quanto certificato, dovrà applicare una politica della qualità, un modello organizzativo ed effettuare i riesami secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000. Il Fornitore dovrà dettagliare il tipo di organizzazione previsto per poter garantire i livelli di servizio previsti.

11.3. DOCUMENTAZIONE

Il Fornitore dovrà predisporre entro due settimane dall'inizio del rapporto contrattuale la seguente documentazione:

- Il Piano di Qualità dei servizi erogati;
- Il Piano di Progetto.

Sia il Piano di qualità, sia il Piano di Progetto saranno rivisti per recepire le richieste dell'Istituto, tali modifiche saranno effettuate entro un mese.

Questa documentazione ed in generale tutta quella richiesta nel presente Capitolato dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e consegnata su richiesta dell'Istituto in formato elettronico.

11.4. PIANO DI PROGETTO

In questo documento dovranno essere previsti, come minimo, i seguenti argomenti:

- i servizi previsti nell'attività di gestione dei sistemi, a partire da quelli indicati negli appositi paragrafi del capitolato;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per i vari servizi;
- le norme per la gestione dei servizi che il Fornitore intende adottare (vanno indicati gli standard di riferimento, gli strumenti e gli ambienti utilizzati e le Procedure previste dal manuale di qualità del Fornitore);
- le regole per la registrazione dei consuntivi ed il controllo e la valutazione dei risultati e degli scostamenti;
- le norme di confronto dei risultati e di revisione dei piani con l'Istituto;
- le procedure previste dal Fornitore per la presa in carico iniziale delle attività allo scopo di garantire la continuità operativa alle utenze;
- le procedure previste dal Fornitore per il passaggio delle consegne, relativamente al know-how applicativo e di gestione, al termine del contratto allo scopo di garantire la continuità operativa alle utenze;
- l'indicazione dei profili professionali previsti per l'attività di manutenzione e l'indicazione delle risorse allocate in termini di competenze ed addestramento;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore per la realizzazione del servizio di front e back-office con l'indicazione delle modalità di erogazione dei vari servizi e delle interfacce messe a disposizione;
- l'indicazione dei profili professionali previsti per l'attività di back office e l'indicazione delle risorse allocate in termini di competenze ed addestramento.

11.5. PIANO DELLA QUALITÀ

In questo documento dovranno essere previsti, come minimo, i seguenti argomenti:

- definizione dei criteri e parametri di misurazione della qualità erogata all'utente (livello di servizio stabilito per il servizio);

- definizione dei criteri e parametri di misurazione per la qualità percepita dall'utente (livello di servizio atteso);
- la descrizione dei servizi previsti ed il loro profilo di qualità;
- la descrizione delle strutture organizzative e delle responsabilità interessate al servizio;
- la descrizione della struttura operativa dedicata all'help desk e delle sue responsabilità per la valutazione delle attività di evasione della chiamata;
- l'organizzazione e le risorse in termini di ruoli, competenze, responsabilità ed interfacce per il controllo e l'assicurazione di qualità;
- le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione che possano portare ad un miglioramento della qualità dei prodotti/servizi e ad una riduzione dei costi ed una quantificazione di tale riduzione;
- gli obiettivi di qualità per ogni servizio e gli indicatori utilizzati;
- le regole per l'attività di verifica e di controllo, la registrazione dei consuntivi;
- le metriche e il sistema di misura degli obiettivi e degli indicatori di qualità dei prodotti, processi e servizi;
- le modalità e le procedure previste per garantire il back-up e il ripristino dei servizi e di tutti gli elementi (hardware, software, applicazioni, librerie, basi dati, ecc.);
- la struttura del rapporto periodico di misurazione e consuntivazione delle attività e del servizio e le modalità di emissione, aggiornamento e gestione dello stesso;
- le modalità di confronto sui risultati e di revisione delle attività con l'Istituto;
- la descrizione del profilo della qualità per il servizio di manutenzione;
- gli obiettivi di qualità per il servizio di manutenzione;
- le attività previste per garantire le verifiche, i test, i riesami, i collaudi e le validazioni necessarie; le loro modalità di esecuzione e di registrazione;
- la descrizione del profilo della qualità per il servizio di help desk;
- la descrizione delle strutture organizzative e delle responsabilità interessate al servizio di help desk.

12. LIVELLI DI SERVIZIO

12.1 LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La valutazione del servizio si baserà su due elementi:

- le esigenze dell'Istituto da soddisfare (i "requisiti" del servizio);
- le attività che il Fornitore del servizio deve eseguire per soddisfare i requisiti (le "specifiche" del servizio).

I requisiti dell'Istituto sono definiti in termini di obiettivi posti al servizio;

- quantità e durata delle prestazioni richieste;
- livelli di servizio attesi.

I livelli di servizio, come elencati nel seguito, sono aspetti misurabili dei servizi, la cui osservazione permette di esprimere un giudizio sull'andamento delle caratteristiche qualitative dei servizi.

12.1 STRUMENTI DI MISURAZIONE SLA

La misurazione dei livelli di servizio sarà tenuta sotto controllo utilizzando prodotti proposti dal Fornitore che permettano un monitoraggio continuo dei vari servizi e mantengano traccia delle misure effettuate.

Tali valutazioni saranno effettuate in contraddittorio tra l'Esecutore Contrattuale del Fornitore ed il Direttore dei Lavori.

Obiettivi

Garantire attraverso adeguati livelli di servizio la corretta operatività delle postazioni di lavoro (PdL) indicate dall'Istituto, per quanto riguarda l'uso delle apparecchiature hardware, del software di base, dei tool di produttività individuale e degli applicativi installati nelle postazioni di lavoro.

Responsabilità

Il Fornitore ha la responsabilità di:

- predisporre rapporti periodici di consuntivazione dei problemi e del servizio reso, raccogliendo e conservando i dati necessari;
- predisporre rapporti periodici di consuntivazione dei problemi e del servizio reso da

fornitori terzi attivati dall'Help Desk del Fornitore, raccogliendo e conservando i dati necessari;

- analizzare la qualità del servizio reso attraverso indagini di soddisfazione degli utenti.

Periodo di osservazione

Normalmente tre mesi solari consecutivi salvo diversa indicazione.

Finestra temporale di erogazione

Ogni giorno lavorativo secondo l'orario richiesto dall'Istituto a meno di diversi accordi con l'Istituto.

Sistema di monitoraggio degli SLA

Il Fornitore dovrà garantire un sistema **automatico** di raccolta dati relativi agli SLA e monitoraggio dei medesimi e metterlo a disposizione dell'Istituto (e/o della struttura di monitoraggio).

Tale servizio, denominato "**Servizio di gestione degli SLA e reportistica**", deve essere effettuato tramite una infrastruttura tecnologica accessibile anche da parte della FTINF, che crei dei report su ogni servizio erogato in cui ci siano i dettagli, la sintesi dei livelli di servizio realizzati nel periodo di osservazione, la distribuzione entro/fuori soglia ed effettui il calcolo delle eventuali penali.

Di seguito vengono dettagliati i servizi di competenza del Fornitore con relativi SLA.

Per quanto riguarda i servizi non di competenza del Fornitore (i backoffice applicativi, RUPA, ecc.), sarà compito del Fornitore raccogliere i tempi di ripristino dei vari servizi e correzione dei malfunzionamenti mediante il sistema di Trouble Ticketing e consegnare trimestralmente tutti i singoli dati raccolti sulle attività del Fornitore e dei fornitori terzi all'Istituto nel formato elettronico concordato.

12.2. PENALI

Al mancato raggiungimento del livello di servizio sarà applicata una penale. Di seguito vengono riportati i livelli di servizio, i valori delle penali e i valori di soglia oltre ai quali l'Istituto si riserva di richiedere il maggior danno.

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Censimento Assets	n. giorni ritardo rispetto quanto stabilito da contratto	Una - tantum	120,00 Euro per ogni giorno di ritardo	45 gg solari dall'inizio del rapporto contrattuale	Rilevazione data consegna dei dati di censimento	
Asset management	n. ore ritardo nell'aggiornamento degli asset da quando è stato effettuato a quando compare nel data base	Trimestrale	25,00 Euro per ogni 24 ore solari di ritardo dopo 24 ore solari dalla variazione	95 % aggiornamento effettuato entro le 24 ore dalla modifica dell'asset, 5 % entro 48 ore	Differenza temporale tra il rapportino di installazione riportato automaticamente o la visita periodica e la data di inserimento nel data base	La società fornirà un Report trimestrale con gli scostamenti tra i valori rilevati
Visite Periodiche	Numero di sedi visitate	Semestrale a partire dal 2° semestre dall'inizio rapporto contrattuale	80,00 Euro per ogni sede non visitata	Numero di sedi visitate non inferiore al 95%	Numero sedi visitate su totale delle sedi	La società fornirà un Report semestrale con gli scostamenti tra i valori rilevati
Allineamento iniziale del software	Numero di Desktop o Portatili non allineate alla fine dei primi 9 mesi	Trimestrale a partire dal 4° trimestre di vigenza contrattuale	50,00 Euro per ogni postazione non ancora allineata	95 % delle postazioni allineate nei primi 9 mesi 5% nei primi 12 mesi	Numero postazioni allineate sul totale delle postazioni gestite	La società fornirà un Report trimestrale con gli scostamenti tra i valori rilevati

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Delivery apparati (PC, Stampante, Scanner, ecc.)	Scostamento dalla data pianificata per distribuire e per installare ogni singolo apparato previsto dal piano di consegne	Trimestrale	80,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto a quanto previsto nel piano di consegna	a) 98% entro 2 giorni lavorativi dal piano di consegna b) 2 % entro 5 giorni lavorativi dal piano di consegna	Differenza temporale tra il rapportino di installazione e quanto previsto dal piano di consegne	Report periodico (trimestrale) con il numero degli interventi in totale attivati, del numero di interventi effettuati secondo piano e del numero interventi fuori piano con l'indicazione per essi dello scostamento (SAL).
Ritiro degli imballaggi	Tempo impiegato dalla fine dell'installazione del singolo apparato ed il ritiro degli imballaggi relativi	Trimestrale	25,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo da quello di installazione	a) 95% nello stesso giorno della installazione b) 5 % entro 2 giorni lavorativi dalla installazione	Differenza temporale tra il rapportino di installazione e il ritiro degli imballaggi	Report periodico (trimestrale) con il numero degli interventi in totale attivati, del numero di interventi effettuati secondo piano e del numero interventi fuori piano con l'indicazione per essi dello scostamento (SAL).

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore soglia di	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Ritiro dell'usato	Tempo impiegato dalla fine dell'installazione dell'apparato ed il ritiro dell'usato	Trimestrale	25,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo oltre il secondo dalla installazione	a) 95% entro 2 giorni lavorativi dalla installazione b) 5 % entro 5 giorni lavorativi dalla installazione	Differenza temporale tra il rapportino di installazione e il ritiro dell'usato	Report periodico (trimestrale) con il numero degli interventi in totale attivati, del numero di interventi effettuati secondo piano e del numero interventi fuori piano con l'indicazione per essi dello scostamento (SAL).

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore soglia di	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Delivery Consumabili	Tempo impiegato dalla data pianificata per distribuire e per installare i consumabili richiesti	Trimestrale	25,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo dopo il giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket	85% del totale entro le ore 14.00 del giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket; 10% entro le ore 18.00 del giorno lavorativo successivo; 5% entro 3 giorni lavorativi	Differenza tra la data e ora di apertura del ticket e la data/ora di chiusura intervento	Registrazione puntuale in formato elettronico di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data/ora di segnalazione (effettuata da Help Desk o con altro strumento) a cui si riferisce l'intervento, data/ora di chiusura intervento.

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore soglia di	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Movimentazione apparati (PC, Stampante, Scanner, ecc.)	Scostamento dalla data pianificata per la movimentazione della singola richiesta di movimentazione rispetto a quanto previsto dal piano	Trimestrale	80,00 Euro ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto a quanto previsto nel piano	a) 97% entro 2 giorni lavorativi dalla data prevista b) 3 % entro 5 giorni di calendario dalla data prevista	Differenza temporale tra la data del rapportino di installazione e quanto previsto dal piano	Report periodico (trimestrale) con il numero degli interventi in totale attivati, del numero di interventi effettuati secondo piano e del numero interventi fuori piano con l'indicazione per essi dello scostamento (SAL).
Richieste di Movimentazione o consegna aventi carattere di particolare urgenza (10 giorni dalla richiesta)	Scostamento dalla data pianificata per la movimentazione o consegna della singola apparecchiatura rispetto a quanto previsto dal piano	Trimestrale	120,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo dopo il decimo giorno solare dalla richiesta	a) 97% entro 2 giorni lavorativi dalla data prevista b) 3 % entro 5 giorni lavorativi dalla data prevista	Differenza temporale tra la data del rapportino di installazione e il decimo giorno solare dalla data di richiesta	Report periodico (trimestrale) con il numero degli interventi in totale attivati, del numero di interventi effettuati secondo piano e del numero interventi fuori piano con l'indicazione per essi dello scostamento (SAL).

TABELLA SLA CONTRATTUALI							
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore soglia	di	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Help – Desk Disponibilità del servizio	Percentuale di disponibilità rispetto al tempo operativo atteso	Trimestrale	80,00 Euro per ogni decimo di punto di scostamento in meno dal 97% di disponibilità	Disponibilità inferiore al 90 % del periodo di disponibilità previsto		Numero richieste processate in un trimestre sul totale richieste pervenute nell'orario di servizio	Report trimestrale con il numero di telefonate accolte diviso il totale di quelle ricevute nel trimestre comprensivo di quelle perse
Help – Desk Tempestività di risposta alla chiamata	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso.	Trimestrale	25,00 Euro per ogni decimo di punto percentuale inferiore al 95% di risposte entro 30 secondi	Entro 30 secondi nel 90% dei casi; entro 60 secondi nel 6%; entro 5 minuti nel 4%		Il tempo di risposta va misurato automaticamente dall' ACD	Report trimestrale
Help – Desk Tempestività di richiamo dopo ricezione di messaggio asincrono (e-mail, fax, ecc.)	Tempo che intercorre tra la ricezione del messaggio (ad esempio e-mail) e la chiamata dell'utente da parte dell'help desk.	Trimestrale	25,00 Euro per ogni decimo di punto percentuale inferiore al 95% di richiamate entro 10 minuti	Entro 10 minuti nel 90% dei casi; entro 30 minuti nel 5%; entro un' ora nel restante 5%		Il tempo di risposta va misurato in base alla data e ora di arrivo del messaggio	Report trimestrale

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Help – Desk Efficacia di risoluzione dei problemi al 1° livello (Ticket chiusi)	Vanno misurati il numero di ticket risolti al 1° livello	Trimestrale	25,00 Euro per ogni decimo di punto percentuale inferiore al 65% di soluzione al 1° livello	Almeno il 60% delle richieste di intervento di pertinenza del Fornitore deve essere risolto senza ricorrere all'escalation.	(Numero ticket aperti-numero ticket chiusi)/totale ticket	Report trimestrale
Help – Desk Tempestività di attivazione del secondo livello di assistenza o di fornitori terzi	Intervallo tra la ricezione della richiesta dell'utente e la trasmissione della richiesta al secondo livello di assistenza o a fornitori terzi rispetto al gestore del servizio	Trimestrale	80,00 Euro per ogni decimo di punto percentuale inferiore al 95% di attivazione entro 20 minuti	Entro 20 minuti nel 95% dei casi; entro un' ora nel restante 5 %	Da concordare	Report trimestrale
Servizio di presidio	Numero di ore di presidio non disponibili rispetto a quanto previsto dal contratto	Trimestrale	50,00 Euro per ogni ora di non disponibilità di ogni singola persona	Disponibilità di almeno il 98%	Quanto rilevato dai fogli presenze	Report trimestrale degli orari di presenza per ogni risorsa

TABELLA SLA CONTRATTUALI							
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore soglia	di	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Software distribution	Numero ore intercorrenti tra la data/ora in cui l'Istituto consegna al Fornitore il sw o gli aggiornamenti e la data/ora di completamento della distribuzione	Trimestrale	80,00 Euro per ogni 4 ore solari di ritardo successive alle 24 ore solari dalla consegna del software	Più di 48 ore solari dal momento di consegna al Fornitore del sw da distribuire		Differenza tra la data/ora di consegna e quanto rilevato dal log del sistema di distribuzione	Report automatico trimestrale
Servizio antivirus	n. ore solari tra la pubblicazione degli aggiornamenti e la loro messa a disposizione sul server antivirus	Trimestrale	25,00 Euro per ogni 4 ore solari di ritardo oltre le 24 ore solari	Almeno entro 36 ore solari dalla pubblicazione		Differenza tra la data/ora di pubblicazione e quanto rilevato dal log del sistema di distribuzione	Report trimestrale

TABELLA SLA CONTRATTUALI						
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Tempo di ripristino Hardware e Software di apparato (PC, Stampante, Scanner, ecc.)	Differenza tra la data e ora di apertura del ticket e la data/ora di chiusura intervento	Trimestrale	80,00 Euro per ogni giorno lavorativo dopo quello lavorativo successivo all'apertura del ticket	80% del totale entro le ore 14.00 del giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket; 10% entro le ore 18 .00 del giorno lavorativo successivo; 10% entro il terzo giorno lavorativo dall'apertura del ticket	Differenza tra la data/ora di apertura del ticket e la data/ora di chiusura intervento	Registrazione puntuale in formato elettronico di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data/ora di segnalazione (effettuata da Help Desk o con altro strumento) a cui si riferisce l'intervento, di data/ora di chiusura intervento.

TABELLA SLA CONTRATTUALI							
TIPO DI SLA	MISURA	PERIODICITA' DI CALCOLO	VALORE PENALE	Valore soglia	di	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Tempo di ripristino Hardware e Software di Server Periferici	Differenza tra la data/ora di apertura del ticket e la data/ora di chiusura intervento	Trimestrale	120,00 Euro per ogni 4 ore lavorative oltre le prime 6 dall'apertura del ticket	98% del totale entro 6 ore lavorative dall'apertura del ticket; 2% entro 12 ore lavorative dall'apertura del ticket		Differenza tra la data/ora di apertura del ticket e la data/ora di chiusura intervento	Registrazione puntuale in formato elettronico di tutti gli interventi effettuati con l'indicazione del codice dell'intervento, numero e data/ora di segnalazione (effettuata da Help Desk o con altro strumento) a cui si riferisce l'intervento, di data/ora di chiusura intervento.

13. Monitoraggio

Obbligazioni del Fornitore

L'Istituto, attraverso una struttura costituita da propri funzionari e/o da esperti esterni appositamente designati o con il ricorso ad organizzazione specializzata, controllerà i risultati conseguiti dal Fornitore nell'erogazione dei servizi.

Il Fornitore si obbliga a permettere su richiesta dell'Istituto il monitoraggio previsto dall'art.13, comma 2, del Decreto leg.vo 39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalle circolari AIPA/CR/38 del 11.3.2003 ed AIPA/CR/41 del 11.3.2003.

Il Fornitore si obbliga a prestare la massima collaborazione all'attività della struttura incaricata del monitoraggio, fornendo tutta la documentazione, i dati, le indicazioni e le informazioni utili e necessarie per l'adempimento di tale compito e consentendo alla struttura incaricata l'accesso per le ispezioni e i controlli che si renderanno necessari.

Tale obbligazione fa parte integrante delle prestazioni dovute dal Fornitore e il suo inadempimento o ritardato adempimento legittima la richiesta di risoluzione del contratto dall'Istituto nei suoi confronti.

Nessun compenso può essere richiesto dal Fornitore all'Istituto in relazione all'esecuzione di attività connesse con lo svolgimento del monitoraggio.

Dati per il monitoraggio

Il Fornitore renderà disponibili alla struttura di monitoraggio tutti i dati elementari relativi ai volumi, agli effort ed ai livelli di servizio per i servizi previsti nel contratto.

Il Fornitore, inoltre, trasmetterà con le periodicità previste alla medesima struttura i documenti previsti per la rendicontazione dei livelli di servizio, dei volumi e degli effort dei servizi erogati.

Verifiche ed ispezioni

Il Fornitore consentirà l'accesso ai propri locali, ai dati ed alle informazioni che si renderanno necessarie per l'espletamento delle attività di monitoraggio, al personale della struttura di monitoraggio per lo svolgimento di verifiche ed ispezioni.

Le ispezioni saranno volte alla verifica della validità dei dati relativi alla rendicontazione dei

parametri previsti dal contratto per l'erogazione dei servizi (volumi ed effort erogati e livelli di servizio) ed alla conformità di quanto previsto dal contratto e dal Capitolato tecnico.

I risultati delle ispezioni saranno trasmessi all'Istituto sotto forma di verbale.

Raccomandazioni ed azioni correttive

I risultati delle attività di monitoraggio daranno luogo a raccomandazioni emesse periodicamente da parte della struttura di monitoraggio, le quali individuano eventuali Non Conformità e problemi legati alla erogazione dei servizi ed alla gestione del contratto.

In relazione alle raccomandazioni emesse dalla Struttura di Monitoraggio, il Fornitore sarà tenuto, senza alcun diritto a particolari o maggiori compensi, alla realizzazione delle azioni correttive/preventive concordate con l'Istituto con l'obiettivo di rimuovere le cause delle Non Conformità e dei problemi rilevati.