

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi

**CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO
SPECIFICO INDETTO DA INPS PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E
SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI**

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Oggetto della fornitura – LOTTI 1 - 2 - 3.	3
3. Modalità di esecuzione dei servizi connessi	3
4. Collaudo e/o Verifiche di conformità	4
5. Servizi di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi.....	5
6. Compilazione del verbale di consegna/installazione.....	6
7. Servizi di manutenzione e garanzia	6
8. Orari del servizio- manutenzione correttiva- copertura giorni e orario intervento	7
9. Manutenzione Correttiva – Indicatori livelli di servizio	7
10. Manutenzione straordinaria	8
11. Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell’Amministrazione.....	9
12. Assessment	9
13. Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	10
14. Prescrizioni in materia di sicurezza.....	10
15. Prescrizioni in materia ambientale	11
16. Responsabile del servizio	12
17. Corrispettivi e pagamenti	12
18. Contestazioni e penali.....	12

1. Premessa

L'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale, in un'ottica di modernizzazione e aggiornamento tecnologici ha individuato la necessità di potenziare la propria infrastruttura centrale e territoriale con nuovi asset informatici, nello specifico monitor di tipologia "Large Display" da installare presso le sale di accoglienza delle strutture centrali e territoriali e una seconda tipologia di monitor da impiegare nell'ambito dei servizi offerti dal sistema multimediale denominato IP-TV, finalizzato a garantire un canale informativo inerente le tematiche del mondo INPS e massmediali touch. A tal fine si ritiene opportuno procedere alla sostituzione della dotazione attuale ritenuta tecnologicamente obsoleta e non più supportata da assistenza tecnica. In riferimento alle tipologie sopradescritte si configurano tre lotti di apparecchiature:

Lotto 1 (Monitor Large Display);

Lotto 2 (Monitor per IPTV);

Lotto 3 (Mini PC).

2. Oggetto della fornitura – LOTTI 1 - 2 - 3.

L'Istituto ha quantificato il fabbisogno in n. 500 monitor Large Display (Lotto1) da implementare ai nuovi sistemi di accoglienza; n. 1000 monitor per IPTV (Lotto 2); n. 1500 Mini pc da integrare od ancorare ai monitor dei precedenti lotti (Lotto 3). Le caratteristiche tecniche sono riportate nel documento denominato: "Capitolato tecnico generato dal sistema" nella sezione DOCUMENTAZIONE della gara Sdapa.

3. Modalità di esecuzione dei servizi connessi

Nella fornitura sono compresi i servizi professionali, le attività di configurazione e installazione in loco, il supporto sistemistico al personale dell'Istituto e quanto altro necessario al fine di rilasciare all'Istituto una soluzione collaudata e funzionante, comprendendo a titolo non esaustivo, quanto di seguito elencato:

- proposta di pianificazione per il roll-out sulle Sedi Periferiche, che minimizzi gli impatti sull'operatività degli utenti;
- formulazione del piano di roll-out definitivo, adeguato in funzione delle

indicazioni fornite dai referenti INPS, il piano definitivo sarà comunque soggetto all'approvazione da parte dell'Istituto;

- indicazione sulle modalità utilizzate per l'installazione e configurazione delle apparecchiature da sottoporre alla validazione INPS;
- installazione e configurazione dell'infrastruttura hardware e del software in fornitura;
- trasporto e consegna delle apparecchiature, complete di tutte le componenti, presso i siti indicati da INPS;
- servizi professionali per le attività di configurazione e roll-out;
- affiancamento e supporto al personale di INPS DCSIT durante le fasi di roll-out previste fino al rilascio in esercizio;
- supporto in loco al personale INPS per le operazioni di configurazione finale;
- collaudo per ogni struttura centrale e periferica, che consenta di verificare il funzionamento di quanto installato;
- sgombero, a fine installazione, delle attrezzature e dei materiali residui, ivi compresi quelli di imballaggio, in conformità alle norme vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti;
- eventuali spese di trasferta ed ogni altro onere;
- manutenzione delle componenti hardware/software in fornitura, prevista dal momento della consegna del primo componente fino a 60 mesi a partire dalla data del verbale di collaudo finale a valle del completamento della fase di diffusione;
- eventuale software e licenze necessarie alla gestione remota.
- Il supporto a parete per le apparecchiature del lotto 1 e 2

4. Collaudo e/o Verifiche di conformità

Il Fornitore aggiudicatario, entro sette giorni dalla data della lettera di aggiudicazione e previo accordo con l'Istituto, dovrà consegnare ed installare presso la Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici, a propria cura e spese, due esemplari di monitor per ciascuno dei due lotti. Questo per consentire l'effettuazione dell'esame diretto delle apparecchiature stesse con prove pratiche di funzionalità dei monitor forniti, secondo la procedura dichiarata dal fornitore in sede di offerta. I prototipi collaudati positivamente, intendendosi compresi nel quantitativo della fornitura aggiudicata, costituiranno il riferimento tecnico/funzionale per la verifica della regolare esecuzione della fornitura stessa.

In caso di esito negativo delle prove, sarà richiesta ed esaminata la campionatura del Fornitore che segue nella graduatoria della gara.

Si ricorda inoltre, in particolare in caso di esito negativo, che:

- nessun compenso o rimborso spetta al Fornitore per i campioni presentati;
- l'Istituto, durante il deposito dei campioni nei propri locali, non risponde di furti, avarie e di ogni altro rischio;
- i campioni presentati dal Fornitore aggiudicatario restano in deposito fino all'approvazione del collaudo;

Il fornitore è tenuto ad inviare all'Amministrazione:

1. entro due gg dal termine dell'attività di consegna e installazione, il documento di trasporto, nonché il verbale di consegna e installazione. La documentazione dovrà essere inviata via fax ovvero via mail, con modalità scannerizzata, all'indirizzo che verrà fornito dall'amministrazione in sede di stipula contrattuale o nel "Piano di consegna e di installazione delle apparecchiature";
2. con cadenza quindicinale, i riferimenti dei serial number delle apparecchiature consegnate e installate nei quindici giorni precedenti, nelle modalità che verranno concordate con l'Amministrazione preliminarmente all'attività di Installazione; tali modalità potranno essere inserite nel "Piano di consegna e di installazione delle apparecchiature";

5. Servizi di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi

La consegna, installazione e la messa in esercizio degli apparati deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dal Contratto presso le strutture INPS centrali e periferiche.

Il piano di distribuzione verrà redatto unitamente al verbale di avvio in esecuzione del contratto.

Le attività di consegna degli apparati dovranno essere concluse entro trenta giorni solari a partire dalla data del collaudo positivo dei prototipi.

Tali attività sono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione delle apparecchiature e delle Opzioni, prima accensione e verifica della funzionalità, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software) e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento dell'apparecchiatura (completa di tutti i componenti sia base che opzionali).

Dovranno essere identificati in quantità e tipologia tutte le componenti (base ed opzionali) previste dalla configurazione richiesta dall'Amministrazione, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche delle apparecchiature e delle componenti fornite con le caratteristiche tecniche previste contrattualmente dalla fornitura.

Sarà cura dell'Istituto fornire ogni tipo di informazione concernente riferimenti telefonici, disponibilità all'apertura pomeridiana delle strutture, indirizzi di consegna.

All'atto della stipula del contratto l'Amministrazione, definirà con il Fornitore un "Piano di consegna e di installazione delle apparecchiature".

6. Compilazione del verbale di consegna/installazione

Per la consegna dovrà essere redatto dal Fornitore un apposito "verbale di consegna e installazione", in contraddittorio con l'Amministrazione, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione stessa e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, nonché dovranno essere riportate, al termine delle attività di configurazione e avvio operativo, le seguenti informazioni:

- la data e il luogo dell'avvenuta consegna e installazione,
- l'identificativo unico di installazione (già assegnato alla configurazione dal Fornitore),
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati,
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati,

Tale documento andrà firmato e fa parte della documentazione richiesta per il collaudo finale della Fornitura. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

7. Servizi di manutenzione e garanzia

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura per la durata massima di 60 mesi < a partire dalla data di Accettazione/collaudo della fornitura, con le modalità ed i livelli di servizio minimi indicati nel seguito del paragrafo, provvedendo a intervenire presso la sede di installazione dell'apparecchiatura (modalità "on-site"), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

8. Orari del servizio- manutenzione correttiva- copertura giorni e orario intervento

Per quanto concerne i livelli di servizio inerenti la manutenzione correttiva, la tempistica si intende riferita all'orario di servizio come di seguito riportato:

- Copertura giorni d'intervento: dal Lunedì al Venerdì
- Copertura orario intervento: 8,00 – 18,00

9. Manutenzione Correttiva – Indicatori livelli di servizio

L'Amministrazione ha definito i livelli di servizio parametrizzando le tempistiche e le percentuali d'incidenza dei casi di malfunzionamento distinti per livelli di gravità:

- Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR1: tempo entro il quale il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione per riportare l' HW e /o SW alla piena funzionalità nei casi di gravità "1", "anomalia bloccante", in cui l'intero HW e/o SW è indisponibile:

TR1 4 ore

Per ogni ora di fermo delle apparecchiature oltre il suddetto termine, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, è applicata una penale pari allo 0.20% del prezzo di aggiudicazione relativo all'apparecchiatura non funzionante, fino a concorrenza del valore di aggiudicazione dell'apparecchiatura.

- Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR2 (anomalia grave): tempo entro il quale il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione per riportare l'HW e /o SW alla piena funzionalità nei casi di gravità "2", "anomalia grave", in cui le funzioni critiche dell'HW e/o del SW sono gravemente degradate:

TR2 = 8 ore

Per ogni ora di fermo delle apparecchiature oltre il suddetto termine, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, è applicata una penale pari allo 0.10% del prezzo di aggiudicazione relativo all'apparecchiatura non funzionante, fino a concorrenza del valore di aggiudicazione dell'apparecchiatura.

- Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR3 (Anomalia standard): tempo entro il quale il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione per riportare l'HW e/o il SW alla piena funzionalità di funzioni che risultano degradate ma senza impatto sulla operatività di base delle apparecchiature:

TR3 = 16 ore

Per ogni ora di fermo delle apparecchiature oltre il suddetto termine, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, è applicata una penale pari allo 0.10% del prezzo di aggiudicazione relativo all'apparecchiatura non funzionante, fino a concorrenza del valore di aggiudicazione dell'apparecchiatura.

Il livello di criticità dell'intervento è definito al momento dell'apertura del ticket da parte degli operatori del Service Desk dell'Istituto.

10. Manutenzione straordinaria

La manutenzione straordinaria comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

- Uso improprio dell'apparecchiatura da parte degli utenti;
- Sbalzi di tensione accertati e comprovati da idonee dichiarazioni dell'Amministrazione o dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- Cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, altro.

Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento. L'intervento "straordinario" potrà essere eseguito solo previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura, tramite un intervento di manutenzione straordinaria, dovrà avvenire entro i termini stabiliti da contratto, a decorrere dal momento (data e ora) di rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione straordinaria" sul quale dovrà specificare almeno le seguenti informazioni:

- Numero identificativo del malfunzionamento;
- Giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- Ubicazione dell'apparecchiatura;

- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- Importo da corrispondere al fornitore
- Firma del responsabile dell'Amministrazione.

La documentazione idonea a comprovare la corretta ed effettiva esecuzione di un intervento di manutenzione straordinaria, debitamente segnalato e autorizzato, dovrà essere allegata alle eventuali fatture afferenti i suddetti interventi.

11.Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Si richiede che il Fornitore effettui un'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione. In sede di stipula del Contratto il Fornitore valuterà quale tra le seguenti integrazioni intende attivare:

- **integrazione SW dei sistemi Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing ad esempio attraverso l'utilizzo di web-services, tabelle di frontiera, procedure Extract-Transform-Load (ETL);
- **accesso tramite web-interface al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione:** attraverso apposite credenziali (user/password) il personale del Fornitore accederà sul portale di Trouble Ticketing dell'Amministrazione ed aggiornerà lo stato della richiesta di intervento;
- **invio di email "strutturata":** l'invio delle informazioni necessarie all'aggiornamento dello stato di una richiesta avverrà mediante l'interscambio di email strutturate, affinché un'apposita procedura SW possa interpretarne in modo automatico il contenuto ed effettuare l'aggiornamento.
-

12.Assessment

Il servizio si pone l'obiettivo di indicare, secondo modalità indicate dall'Amministrazione, per ogni dispositivo sottoposto ad indagine: Tipologia, marche e modello, data di acquisizione, numero identificativo dell'Amministrazione etc..

13.Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)

<Inserire in questo paragrafo ulteriori informazioni relativamente al Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) >.

Il servizio in esame è connesso alla fornitura delle apparecchiature e dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore se espressamente richiesto dall'Amministrazione, anche per apparecchiature eccedenti il numero delle apparecchiature acquistate, purché non antecedenti al 13 agosto 2005.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e lo smaltimento secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 24 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i..

Resta peraltro inteso che è estraneo all'oggetto del Contratto la fase prodromica della dismissione, che è a carico dell'Amministrazione (es.: "verbale di fuori uso" dell'U.T.E., ecc.).

A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla Ragioneria Generale dello Stato, rispettivamente nella circolare n. 43 del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella circolare n. 33 del 26 gennaio 2010 (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella circolare n. 4 del 26 gennaio 2010.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per il loro trasporto e trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative.

Ai sensi di legge, il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti il servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell'Amministrazione medesima.

14.Prescrizioni in materia di sicurezza

Le apparecchiature e i dispositivi forniti devono soddisfare tutti i requisiti minimi specificati nel presente Capitolato Tecnico, devono essere conformi alla normativa vigente che disciplina la loro produzione, commercializzazione e utilizzazione, e devono rispettare, fra l'altro, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici e elettronici";

- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, "attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato a essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione";
- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, "attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche e elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti";
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale";
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- Norme UNI e CEI di riferimento.

È fatto obbligo al Fornitore di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

Il Fornitore s'impegna inoltre a porre in essere, prima dell'inizio delle attività, quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", fornendo, in particolare, il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività dello specifico contratto, ai fini anche della predisposizione/aggiornamento del documento di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.

15.Prescrizioni in materia ambientale

Le apparecchiature e i dispositivi forniti devono soddisfare tutti i requisiti minimi specificati nel presente Capitolato Tecnico, devono essere conformi alla normativa vigente che disciplina la loro produzione, commercializzazione e utilizzazione, e devono rispettare, fra l'altro, le seguenti prescrizioni in materia ambientale:

- Conformità ai CAM: indica se il prodotto richiesto/offerto soddisfa almeno le specifiche tecniche di base previste dai Criteri Ambientali Minimi per la fornitura di apparecchiature IT (laddove i CAM prevedano specifici criteri ambientali) e per le cartucce toner e a getto di inchiostro così come risultanti dal sito del Ministero dell'Ambiente <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>.
- In particolare, il Fornitore dovrà osservare tutte le prescrizioni minime in essi previste, presentando tutta la documentazione tecnica a comprova. Sarà cura

dell'Amministrazione verificare la rispondenza tra la documentazione tecnica del Fornitore inerente il prodotto offerto e quanto prescritto nei CAM.

16. Responsabile del servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto di fornitura il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il fornitore ad ogni effetto. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al fornitore.

17. Corrispettivi e pagamenti

Si rimanda al contratto

18. Contestazioni e penali

Qualora la fornitura, o parte di essa, non fosse eseguita nei termini fissati, il Fornitore resterà assoggettato al pagamento delle seguenti penalità per ciascuna **giornata di ritardo**, calcolate sull'importo del materiale non consegnato nei termini, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno:

- 0,3 per mille giornaliero dal 1° al 15° giorno;
- 0,4 per mille giornaliero dal 16° al 30° giorno;
- 1 per mille giornaliero dal 31° al 60° giorno.
- Se supera il 60° giorno, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto. (clausola risolutiva espressa)
- Relativamente alla manutenzione correttiva si rimanda a quanto indicato nei paragrafi precedenti.

La somma delle penali applicate non deve superare il 10% dell'importo contrattuale.

Qualora venga superata la predetta soglia è facoltà dell'Istituto procedere alla rescissione del contratto.

Nei termini suddetti vanno computati i giorni festivi; se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata al primo giorno seguente non festivo.

La sospensione dell'attività produttiva dell'azienda per ferie annuali del personale non costituisce motivo di differimento dei termini su citati.

L'Istituto, tuttavia, fermo restando che per i giorni di ritardo trovano comunque applicazione le suddette penalità, si riserva la facoltà di risolvere il contratto, sin

dalla scadenza del termine massimo di ritardo sopra richiamato. Nel caso di risoluzione del contratto, l'Istituto, senza bisogno di messa in mora e su semplice provvedimento amministrativo, procederà all'incameramento a titolo di penale, del deposito cauzionale definitivo, salvo sempre l'esperimento di ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Le penali di cui sopra saranno trattenute dagli importi dovuti alla Società fornitrice ovvero dal deposito cauzionale definitivo. In quest'ultimo caso sarà richiesto alla Società un tempestivo ripristino dell'importo originario. Qualora il Fornitore non adempisse gli obblighi sopra descritti, ferma restando l'applicazione delle penalità per ritardo o per mancata osservanza dei livelli di servizio previsti, l'Istituto si riserva il diritto di far effettuare le prestazioni ad altri e di porre a carico del Fornitore la spesa sostenuta rivalendosi sia su eventuali crediti del Fornitore, sia sulla cauzione