

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER
L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE
DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATICHE DELLA REGIONE
BASILICATA**

SIMOG n. 7367093

Allegato 1b

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

INDICE DEL DOCUMENTO

1. PREMESSA	3
2. SEDI OPERATIVE DELL'AMMINISTRAZIONE	4
3. FASCE ORARIE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
4. SERVIZI RICHIESTI	5
4.1. <i>Piano di esecuzione dei servizi</i>	8
5. SEDE OPERATIVA DELLA DA	8
5.1. <i>Deposito attrezzature</i>	8
5.2. <i>Verifica dell'infrastruttura tecnologica</i>	9
6. GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE PDL	10
6.1. <i>Servizio di Help Desk/Service Desk</i>	10
6.2. <i>Gestione e risoluzione dei malfunzionamenti definiti "a livello di gestione"</i>	11
6.3. <i>Change management – System Center Configuration Manager</i>	12
6.4. <i>Servizio di Manutenzione</i>	13
6.5. <i>Servizio IMAC</i>	14
6.6. <i>Servizi di Presidio</i>	16
7. CONSOLIDAMENTO DELL'INVENTARIO DEI BENI MOBILI INFORMATICI	17
8. SMALTIMENTO DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE	18
9. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE – ORGANIZZAZIONE	19
10. LIVELLI DI SERVIZIO	20
11. PENALI	22

1. PREMESSA

Con la presente procedura l'Amministrazione Regionale intende acquisire in outsourcing il servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche dislocate in tutti gli uffici centrali e periferici al fine di garantire le attività di conduzione, amministrazione, assistenza e ripristino del funzionamento, sia a livello software che hardware. Attraverso questa iniziativa, si intende rispondere all'esigenza di mantenere le funzionalità e l'efficienza delle attrezzature già acquisite e da acquisire, proteggendo e valorizzando gli investimenti effettuati.

Una corretta gestione delle strumentazioni informatiche durante tutto il loro ciclo di vita, che inizia dall'acquisto, passa per la gestione e manutenzione, fino ad arrivare alla dismissione, permette all'Amministrazione di pianificare, gestire e garantire un buon livello di affidabilità di tutto il patrimonio informatico distribuito, massimizzando l'efficienza e la produttività degli utenti finali.

La DA (*Ditta Appaltatrice*) dovrà farsi carico del complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e del ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware e del software di base e gestionale. Nel documento sono descritte le condizioni, le modalità, le caratteristiche ed i livelli di servizio minimi dei servizi oggetto di gara.

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente Capitolato Speciale sono tutti da intendersi come solari (di calendario), naturali e consecutivi.

Per agevolare la lettura del presente Capitolato Speciale viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

Definizioni e acronimi

- **Amministrazione:** *L'Ente Regione Basilicata*
- **SA:** *Stazione Unica Appaltante - Regione Basilicata;*
- **Concorrente:** *l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio che partecipa alla gara;*
- **DA:** *l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio, aggiudicatario della gara, che stipula il contratto e si obbliga a prestare i servizi in favore dell'Amministrazione;*
- **Referente:** *la persona fisica, nominata dalla DA, responsabile nei confronti dell'Amministrazione nella gestione di tutti gli aspetti del contratto di fornitura;*
- **Responsabile del Contratto:** *la persona fisica, nominata dall'Amministrazione, quale responsabile dei rapporti con la DA e della conduzione del contratto di fornitura;*
- **Sede:** *immobile o complesso di immobili all'interno del medesimo campus (edifici collegati tramite una rete locale LAN e geografica) presso cui sono allocati gli uffici dell'Amministrazione;*
- **Utente:** *chiunque sia assegnatario, a qualsiasi titolo, di una PdL;*

- **PdL:** Postazione di Lavoro Informatica;
- **Desktop:** Personal Computer fisso;
- **Laptop:** Personal Computer portatile;
- **ICP:** Indicatore chiave di prestazione;

Documentazione allegata

Si riportano di seguito gli allegati al presente Capitolato Tecnico:

Allegato	Descrizione
Allegato B/1	Contesto tecnologico - Descrizione della GigaRUPAR
Allegato B/2	Elenco delle attrezzature informatiche, della loro dislocazione presso le sedi e della loro suddivisione per tipologia e produttore. Tale elenco è riferito alla data di pubblicazione della gara. La quantità delle attrezzature, così come la loro dislocazione, potranno subire delle variazioni in aumento o diminuzione, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione, non determinabili preventivamente.

2. SEDI OPERATIVE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione si compone di n.21 (*ventuno*) sedi operative, di cui n.6(*sei*) sedi centrali situate nella città di Potenza, presso cui trovano sistemazione i Dipartimenti e la maggior parte degli uffici, e n.15(*quindici*) sedi minori distribuite sul territorio regionale; di queste n.6(*sei*) sono nella provincia di Potenza, n.8(*otto*) in quella di Matera e n.1(*uno*) a Roma (*Sede di rappresentanza*), come di seguito dettagliato:

SEDI CENTRALI - POTENZA		SEDI PERIFERICHE	
		LOCALITA'	Num.SEDI
Dipartimento Presidente della Giunta		Roma	1
Dipartimento Presidenza		Melfi - PZ	1
Dipartimento Programmazione e Finanze		Lagonegro - PZ	1
Dipartimento Politiche Agricole e Forestali		Marsicovetere - PZ	2
Dipartimento Ambiente ed Energia		Muro Lucano - PZ	1
Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Form.ne e Ricerca		Senise - PZ	1
Dipartimento Infrastrutture e Mobilità		Matera	4
Dipartimento Politiche della Persona		Policoro - MT	1
Dipartimento Stazione Unica Appaltante		Bernalda - MT	2

Ad esclusione della sede del Dipartimento Infrastrutture e Mobilità sito in corso Garibaldi, tutte le altre sedi centrali costituiscono il Polo Regionale sito in via Vincenzo Verrastro a Potenza.

Pagina 4 di 26

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Gara europea a procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche della Regione Basilicata.

SIMOG N. 7367093

3. FASCE ORARIE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Sono individuate due fasce orarie per l'intero anno, nelle quali saranno erogati i servizi oggetto di appalto. La fascia oraria Standard *Anti e Post Meridian*, e la fascia oraria Estesa riferita ai sabato, le domeniche e festivi, come riportato nella seguente tabella:

Fascia oraria	Giorni	Tipo di presidio	Orario
Standard AM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presenza	08:30 – 13:30
Standard PM	Lunedì – Venerdì (5 gg)	Presenza	15:30 – 18:30
Estesa	Sabato	Reperibilità su richiesta	Da definire - Solo per casi eccezionali
Estesa	Domenica / Festivo	Reperibilità su richiesta	Da definire - Solo per casi eccezionali

4. SERVIZI RICHIESTI

Si premette che sono a carico della DA tutte le attrezzature hardware e software, nonché i mezzi di trasporto, i pezzi di ricambio e ogni altro tipo di strumentazione necessari all'espletamento dei servizi richiesti.

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Speciale, riguarda tutto ciò che compone la postazione di lavoro informatica, ivi compreso le attrezzature periferiche, collegate alla rete LAN, e raggiungibili dalla postazione di lavoro.

Per PdL è da intendersi l'insieme dei dispositivi hardware e software costituenti la postazione di lavoro informatizzata; esse sono in larga maggioranza di tipo Desktop e in minima parte di tipo Laptop.

L'ambiente operativo standard, utilizzato, è quello di Microsoft® Windows 7 e 10 Pro. Per quanto concerne la parte relativa al software di produttività individuale, l'Amministrazione ha scelto di adottare la piattaforma Cloud SaaS Office 365® congiuntamente alla soluzione di comunicazione integrata Skype for Business, al fine di migliorare la condivisione dei documenti, informazioni e conoscenza tra gli utilizzatori.

Gradualmente, sarà effettuata la migrazione dalla soluzione on premise, finora adottata, a quella di cloud computing di Office 365®.

Di seguito sono elencati i dispositivi che compongono le due tipologie di PdL:

Postazione di Lavoro Desktop

- Unità Centrale (*inclusiva di CPU, memoria RAM, disco fisso, etc..*)
- Monitor LCD dotati di casse acustiche

- Tastiera, Mouse con cavo (*Alcune di tipo wireless*)
- Lettore/masterizzatore CD/DVD
- Stampante locale Laser
- Scanner (*limitatamente ad alcune tipologie di PdL*)
- Kit multimediale costituito da webcam, cuffia microfonata (buona parte delle PdL sono sprovviste di detto Kit)
- Sistema operativo Microsoft® Windows 7 / 10 Professional;
- Software di produttività individuale Microsoft® Office Professional / Office 365®.

Postazione di Lavoro Laptop

- PC Laptop
- Stampante locale laser;
- Monitor LCD dotati di casse acustiche;
- Tastiera e mouse wireless
- Docking station;
- Sistema operativo Microsoft® Windows 7 / 10 Professional;
- Software di produttività individuale Microsoft® Office Professional / Office 365®.

Stampanti locale laser

Non tutte le PdL sono dotate della stampante personale di tipo laser. Al fine di ridurre la spesa di acquisto e gestione, il loro approvvigionamento è stato drasticamente ridotto, tranne che in alcuni casi e per esigenze particolari.

Stampanti di rete

Rappresentano unità di stampa collegate alla rete LAN e condivise da gruppi di utenti interni dell'Amministrazione. Si distinguono in due tipologie:

- Stampanti di rete b/n e a colori da tavolo;
- Stampanti di rete multifunzione b/n e a colori, da pavimento, con funzioni di stampante, fotocopiatrice e scanner.
- Stampanti di rete multifunzione b/n dipartimentali sulle quali è indirizzato il maggior volume di stampa che però sono escluse dal servizio in questione in quanto rientranti in altro contratto gestito dall'Ufficio Provveditorato e Patrimonio.

Per tutte le stampanti, ad esclusione di quelle rientranti nel contratto gestito dall'Ufficio Provveditorato e Patrimonio, rientra nella manutenzione anche la fornitura dei materiali soggetti ad usura, con la sola esclusione dei toner.

Cavetteria e dispositivi di rete accessori

Sono a corredo delle PdL, sia Desktop che Laptop, la cavetteria e dispositivi di rete accessori, vale a dire: - cavi di collegamento alla rete LAN, di alimentazione, di collegamento delle unità periferiche, prese elettriche multiple, cavi e prolunghe USB, Hub USB, switch di rete con almeno 4 porte, sdoppiatori di rete LAN RJ45 e quant'altro non espressamente riportato che rientri in questa categoria.

La cavetteria e i dispositivi di rete accessori, necessari al funzionamento e al pieno utilizzo delle PdL dovranno essere forniti dalla DA sia per le PdL già acquisite al patrimonio informatico regionale alla data di stipula del contratto, ad integrazione di quanto già esistente, sia per quelle di nuova acquisizione, in base alle esigenze che di volta in volta andranno a manifestarsi, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'Amministrazione.

Di seguito è riportata una descrizione di massima dei servizi richiesti, assumendo come normalmente note alla DA le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

I servizi riguardano fondamentalmente:

- La gestione delle PdL;
- La manutenzione delle PdL;
- Lo smaltimento delle attrezzature dichiarate obsolete o non più funzionanti;
- La gestione dell'inventario dei beni mobili informatici.

Le attività di monitoraggio, anch'esse volte ad assicurare il corretto mantenimento in efficienza di tutte le PdL dell'Amministrazione, sia per quanto concerne le componenti hardware che per quelle software, afferenti ai servizi richiesti, devono essere espletate autonomamente dalla DA.

La DA prende atto che nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie nonché l'adozione di nuovi prodotti derivanti da evoluzioni in ambito ICT, a fronte di mutate esigenze dell'Amministrazione, potranno comportare significative variazioni nel contesto tecnologico in essere al momento della sottoscrizione del contratto, e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze tecniche del personale impiegato nell'erogazione dei servizi, o inserendo risorse con skill adeguato, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

L'aggiornamento tecnico delle risorse già impiegate, relativamente alla componente software, deve essere documentato con attestazioni di partecipazione a corsi specifici, rilasciate da Società accreditate dal produttore del software. Lo stesso dicasi per le eventuali risorse in aggiunta e/o in sostituzione.

Per qualsiasi tipologia di intervento da effettuare presso le sedi regionali periferiche, fuori dalla città di Potenza, è riconosciuto un tempo di trasferimento pari al tempo necessario a percorrere la distanza tra la città di Potenza e la sede periferica dell'ufficio, secondo le tabelle ACI, alla velocità media costante di 60 Km/ora.

4.1. Piano di esecuzione dei servizi

Durante la conduzione del contratto, per particolari nuove esigenze che esulano dalle attività di routine, su specifica richiesta del Responsabile del Contratto, la DA è tenuta a predisporre un Piano di Esecuzione dei Servizi nel quale dovranno essere descritte le fasi e le modalità di esecuzione degli interventi.

5. SEDE OPERATIVA DELLA DA

La DA deve disporre di idonei locali, situati nel perimetro della città di Potenza, dove ha sede l'Amministrazione, destinati ad ospitare il Centro di Assistenza Tecnica, e tali da assicurare ai propri tecnici le condizioni lavorative idonee previste dalla normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. Deve disporre altresì di idonee attrezzature informatiche per l'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto. La DA deve provvedere a proprie spese e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, all'attivazione e gestione di un collegamento telematico ad alta affidabilità e in linea con i moderni standard di sicurezza, con banda minima garantita di 8Mb (otto Mb), tale da consentire la gestione remota dei servizi, tra il Centro di Assistenza Tecnica e la Rete Regionale.

Il concorrente, in fase di formulazione dell'offerta può scegliere di adottare qualsiasi soluzione tecnica che garantisca, comunque, il livello prestazionale richiesto.

All'interno della struttura dovrà essere implementato, per il servizio di Help Desk/Service Desk, un centralino telefonico con almeno 2 (due) linee telefoniche, risponditore automatico e messa in attesa, nonché l'attivazione di un numero verde, tutto a totale carico della DA.

L'infrastruttura tecnologica deve essere resa disponibile e completamente funzionante entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto. Eventuali tempi migliorativi saranno tenuti in considerazione in sede di valutazione delle offerte.

I costi per la realizzazione/adeguamento di detta struttura sono a carico della DA.

5.1. Deposito attrezzature

La Da, preferibilmente all'interno della propria sede operativa, deve mettere a disposizione un locale deposito di almeno 50 mq (cinquanta metri quadri), idoneo a poter ospitare in modo continuativo una scorta di attrezzature informatiche, acquistate dall'Amministrazione, e destinate a sostituire le attrezzature non più funzionanti od obsolete. Oltre alle attrezzature nuove devono trovare sistemazione anche le attrezzature dismesse ma funzionanti in attesa di essere assegnate agli Enti No

Profit che ne fanno richiesta, e qualsiasi altra attrezzatura informatica rientrante nel servizio di manutenzione che necessiti di deposito temporaneo.

Per locale idoneo deve intendersi un locale privo di umidità o di qualsiasi altra condizione che possa compromettere l'integrità delle attrezzature depositate. La DA ha la piena responsabilità delle attrezzature depositate, appartenenti all'Amministrazione. Qualora si verificassero furti o danni di qualsiasi natura alle attrezzature messe a deposito, sarà addebitato alla DA il loro valore di acquisto comprensivo di IVA, per quanto concerne le attrezzature nuove. Per le attrezzature usate il loro valore residuale di acquisto, coincidente con il valore di ammortamento, secondo quanto definito, in materia, dall'Amministrazione.

La presenza di detto locale nella sede operativa sarà oggetto di valutazione in sede di gara e, attribuzione di punteggio.

Le attrezzature consegnate dai vari fornitori, oggetto di acquisto da parte dell'Amministrazione, devono essere tutte inventariate. E' compito della DA la gestione del carico e scarico delle attrezzature depositate in magazzino. A cadenza mensile la stessa deve trasmettere al Responsabile del Contratto l'elenco aggiornato delle attrezzature giacenti. Per ciascuna attrezzatura deve essere indicato il fornitore, il tipo di apparecchiatura, la marca, il modello, il numero di inventario, il numero RFID, il numero fattura / D.d.t., la data; per quelle in uscita, in quanto assegnate, anche il numero del ticket di riferimento, l'utente a cui è stata assegnata, la data di consegna e l'ufficio di appartenenza. Il suddetto elenco delle giacenze, aggiornato, dovrà essere consegnato al Responsabile del Contratto entro la fine di ogni mese. Per ogni giorno di ritardo, decorrente dal primo giorno lavorativo del mese successivo, sarà applicata la penale di cui al punto 11. Penali.

Il responsabile del contratto effettuerà periodicamente controlli atti a verificare la rispondenza tra quanto riportato nell'ultimo elenco trasmesso e l'effettiva giacenza in magazzino.

5.2. Verifica dell'infrastruttura tecnologica

L'infrastruttura tecnologica implementata dalla DA presso la propria sede operativa, e dettagliatamente descritta nell'offerta tecnica, sarà sottoposta a verifica da parte dell'Amministrazione, entro 15 (quindici) giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto. La DA è tenuta a comunicare all'Amministrazione la data in cui effettuare la verifica. Si procederà ad accertare se l'intera infrastruttura dichiarata in sede di offerta trova rispondenza con quanto realmente implementato.

Le verifiche saranno eseguite congiuntamente dal Responsabile del Contratto dell'Amministrazione e dal Referente della DA. In caso di esito negativo, la verifica sarà ripetuta entro e non oltre 10 (dieci) giorni successivi alla data della prima verifica, trascorsi i quali, se ancora la verifica dovesse dare esito negativo o comunque non effettuabile per motivi non attribuibili all'Amministrazione, sarà applicata la penale definita al punto 11. Penali, per ogni giorno di ritardo fino alla data della verifica con esito positivo.

Per ogni incontro di verifica sarà stilato un verbale firmato congiuntamente dalle parti.

L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di rescindere il contratto se, per cause alla stessa non attribuibili, vengono superati 30 (trenta) giorni a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Sarà altresì verificata l'idoneità della sede operativa e del locale adibito a deposito attrezzature.

6. GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE PDL

6.1. Servizio di Help Desk/Service Desk

La struttura di Help Desk/Service Desk costituisce l'interfaccia messa a disposizione degli utenti dell'Amministrazione in grado di ricevere ogni tipo di segnalazione di malfunzionamento, e quant'altro rientri nei servizi richiesti, oggetto del presente appalto. E' attivo nelle fasce orarie standard di erogazione dei servizi.

La DA deve disporre presso la propria sede operativa di una struttura di Help Desk/Service Desk in grado di operare come unico front-end per la ricezione, la classificazione e lo smistamento di qualunque tipologia di segnalazione di malfunzionamento, richieste di supporto operativo, richieste di installazione e/o movimentazione apparecchiature (*Servizio IMAC come appresso specificato*) e altro, proveniente dagli utenti. Tali segnalazioni potranno essere effettuate mediante:

- chiamata diretta al numero verde attivato dalla DA;
- tramite l'invio di mail all'indirizzo dedicato;
- tramite la piattaforma web dell'Amministrazione.

Per la gestione dei ticket la DA dovrà utilizzare il sistema di *trouble-ticketing* messo a disposizione dall'Amministrazione e integrato con il sistema di posta elettronica.

Da tale struttura la DA deve poter operare in collegamento remoto con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono la presenza di tecnici presso l'utente, come descritte nei successivi paragrafi.

Il servizio di Help desk/Service desk dovrà pertanto:

- essere il singolo punto di contatto per le richieste di assistenza dell'utenza della Amministrazione;
- accogliere, analizzare e classificare la richiesta, inserendola nel sistema di trouble ticketing, al fine di risolverla completamente, anche attraverso le FAQ consolidate;

oppure smistare la segnalazione e assegnando il relativo ticket al "livello di gestione" di cui al successivo punto 6.2.

È compito del service desk, inoltre, informare proattivamente gli utenti relativamente a situazioni di mancanza di continuità dei servizi gestiti, attraverso:

- Comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio, individuate dallo stesso service desk o segnalate da altre entità;
- Comunicazione della durata dell'interruzione del servizio, stimata in base alla complessità del problema;
- Comunicazione tempestiva di avvenuta risoluzione del guasto e/o malfunzionamento con il conseguente ripristino del servizio alla normale operatività;

Nell'erogazione del servizio di service desk, la DA dovrà rispettare i livelli di servizio descritti al punto 10. Il "tempo di gestione richieste all' Help desk/Service desk" è definito come tempo che intercorre tra l'apertura del ticket, coincidente con la richiesta dell'utente all' Help desk/Service desk e chiusura del ticket, nel caso in cui la richiesta sia risolta direttamente dall' Help desk/Service desk; ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al "livello di gestione".

6.2. Gestione e risoluzione dei malfunzionamenti definiti "a livello di gestione"

Sarà cura della DA valutare sulla base degli SLA, dell'orario di erogazione dei servizi contrattualizzato, e sulla base della quantità degli interventi da gestire, le modalità di erogazione del servizio, se con personale on-site, oppure da remoto o un mix delle due modalità.

Per malfunzionamento "a livello di gestione" deve intendersi un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione di cui al successivo punto 6.4.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti "a livello di gestione", prevede attività di:

1. Gestione dei ticket relativi ai malfunzionamenti non risolti a livello di Help Desk/Service Desk;
2. Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione;
3. Diagnosi ed esecuzione dell'intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità delle configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
4. Intervento di riconfigurazione dei sistemi;
5. Stabilire se il malfunzionamento necessita di un intervento di manutenzione hardware;
6. Aggiornamento e/o chiusura del ticket;
7. Analisi delle cause del malfunzionamento, per verificare se lo stesso è diffuso su altre postazioni, valutare se il problema è di portata tale da richiedere un intervento di *change* nella configurazione/assetto delle Unità Centrali di Elaborazione e, conseguentemente,

attivare la procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutte le PdL, secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di *change management*.

Si applicano gli SLA definiti al punto 10. per il “Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione”. Tale tempo di risoluzione è calcolato come il tempo intercorrente tra l’apertura del ticket, e chiusura dello stesso, nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione. Se si riscontrasse che il problema è relativo ad un malfunzionamento hardware l’Help Desk/Service Desk provvederà ad aprire un nuovo ticket a livello di manutenzione.

6.3. Change management – System Center Configuration Manager

Altra attività di gestione, riferita agli aspetti software, è quella di *change management*, vale a dire il controllo delle modifiche di tipo massivo al software. La finalità è quella di garantire, attraverso un processo standardizzato di governance, che l’impatto delle modifiche alle postazioni di lavoro informatiche sia ridotto al minimo.

La DA dovrà a tal fine mettere in atto un processo di *change*, da definire nel Piano di Esecuzione dei Servizi, che assicuri:

- la definizione delle politiche e dei processi di “*change*” e le procedure di ripristino, in accordo con l’Amministrazione;
- la valutazione preliminare dell’impatto dei “*change*” sull’operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- la coerenza dei “*change*” effettuati;
- la registrazione e tracciabilità di tutti i “*change*” effettuati;
- la propagazione a tutte le PdL gestite, attraverso l’emissione ed applicazione di un “*change*”, di una soluzione adottata durante la gestione di un particolare malfunzionamento riscontrato su una PdL, ma potenzialmente replicabile sulle altre.

Le attività di “*change*” dovranno essere espletate dalla DA mediante l’utilizzo dello strumento software **SCCM** (*System Center Configuration Manager*) di Microsoft, messo a disposizione dall’Amministrazione.

Tale strumento consente una distribuzione del software sicura e scalabile, di impostare e gestire le policy che regolano le autorizzazioni di ogni singola PdL, di contribuire anche alla gestione dell’intero patrimonio hardware e software.

Altre prerogative dell’SCCM sono quelle di:

- Distribuire il software verso PdL non attive purché connesse alla rete;
- Controllare in tempo reale i livelli di aggiornamento del software installato sulle PdL destinatarie;

- Effettuare checkpoint-restart durante il processo di distribuzione;
- Definire il livello di occupazione di banda di rete durante la fase di trasferimento del software;
- Possibilità di confermare o meno il software distribuito/installato.

Uno degli elementi del servizio di gestione, ritenuto essenziale dall'Amministrazione, è quello di garantire il più basso livello di intrusione possibile nel processo di distribuzione del software agli utenti finali. Per questo la distribuzione non deve essere effettuata nella fascia oraria standard, come definita al punto 6.3.

Eventuali deroghe devono essere autorizzate dal Responsabile del Contratto (RDC).

6.4. Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, rilevati dai tecnici a livello di gestione oppure segnalati direttamente dall'utente, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività svolte on-site, ove possibile, o presso il centro di assistenza.

Per le attrezzature non funzionanti o difettose, per i quali è ancora attiva la garanzia del costruttore, la DA deve farsi carico, a proprie spese, dell'imballo e spedizione dell'attrezzatura non funzionante presso i centri di assistenza del costruttore. Deve gestire autonomamente l'intero iter e verificare, al rientro dalla riparazione, l'integrità e l'effettivo ripristino di tutte le funzionalità, prima della riconsegna all'utente a cui l'attrezzatura è assegnata.

La componentistica utilizzata come parti di ricambio dovrà avere caratteristiche tecniche non inferiori a quelle sostituite e, ove possibile, della stessa marca e modello.

Per quanto concerne le attrezzature che non hanno superato 5 (cinque) anni, decorrenti dalla data di acquisto, fatto salvo quanto previsto per i beni coperti da garanzia del costruttore, ove non fosse possibile reperire sul mercato la componentistica necessaria alla sua riparazione, la DA è obbligata alla completa sostituzione con attrezzatura avente caratteristiche tecniche pari o superiori.

Per le attrezzature che hanno superato i 5 (cinque) anni dall'acquisto, per le quali non sia possibile reperire parti di ricambio occorrenti alla sua riparazione, la DA potrà proporre al Responsabile del Contratto l'avvio alla rottamazione. Per questo dovrà essere redatto apposito verbale nel quale saranno specificate dettagliatamente, da parte della DA, le motivazioni che giustificano la proposta di dismissione dell'apparecchiatura informatica.

Sono inclusi nel servizio di manutenzione anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da sovratensioni e/o sovracorrente.

Sono esclusi dal servizio gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento, allagamenti o inondazioni, furto e caduta di fulmini.

Qualora la DA stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio, è tenuta a porre in essere procedure alternative, che prevedono anche la sostituzione temporanea dell'apparecchiatura difettosa per consentire il pieno funzionamento della PdL, in attesa che quella difettosa/guasta venga riparata.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura della DA. Il Responsabile del Contratto effettuerà, a campione, verifiche al fine di valutare i livelli prestazionali della PdL e che il cablaggio sia stato eseguito accuratamente, vale a dire cavi raccolti in modo ordinato, tenuti da fascette o altro, e sollevati il più possibile dal pavimento.

Tale servizio prevede anche la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti guasti o difettosi.

Per interventi di manutenzione che vedono coinvolte più PdL, al fine di non intralciare le normali attività lavorative, la DA è tenuta a concordare preventivamente con l'Amministrazione le modalità di intervento.

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA indicati al punto 10.

In particolare, si definisce "tempo di risoluzione malfunzionamenti a livello di manutenzione" il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket nell'istante in cui viene assegnato al livello di manutenzione, in quanto non ha trovato soluzione nel precedente ticket aperto a livello di gestione, o direttamente dall'utente e chiusura del ticket che deve coincidere con il pieno ripristino delle funzionalità dell'apparato.

6.5. Servizio IMAC

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definite nel seguito, sulle specifiche PdL per le quali è richiesto un intervento on site.

Si applicano gli SLA definiti al punto 10. per il "Tempo di completamento intervento IMAC", calcolato come il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket all'Help Desk/Service Desk, da parte dell'utente, relativo alla richiesta di intervento di tipo IMAC e chiusura del ticket, coincidente con il completamento dell'attività IMAC richiesta. Per cause non attribuibili alla DA, il ticket sarà messo in "stand by" per essere riattivato a problema risolto. Le cause che hanno indotto alla sospensione del ticket, devono essere tutte riportate nel ticket stesso a giustificazione del superamento dei tempi prefissati.

Install - Installazione di nuova PdL

La DA provvede all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della Postazione di Lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;

Pagina 14 di 26

- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- cablaggio ordinato di tutti i cavi di collegamento dei vari dispositivi, che devono essere sollevati da terra onde evitare danni o inconvenienti di varia natura;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;
- l'eventuale ritiro delle apparecchiature preesistenti e imballaggio per il trasporto.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "*site preparation*", a carico dell'Amministrazione, che comprende varie azioni tra cui, ad esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati ed elettrico.

Se l'installazione avviene in sostituzione di una PdL preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa.

Remove - Disinstallazione di una PdL

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono incluse le attività di seguito riportate:

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- scollegamento fisico delle singole apparecchiature ;
- bonifica del sito: raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;
- eventuale imballaggio e trasporto.

Move - Movimentazione di una PdL

Il servizio, a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata

dall'Amministrazione;

- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Add - Aggiunta ad una Pdl

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come ad esempio hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa.
- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'Amministrazione.
- L'attività, in entrambi i casi prevede l'esecuzione di test di installazione per verificare il funzionamento delle componenti aggiunte.

Change - Modifiche ad una Pdl

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un'upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione;
- In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell'utente.

6.6. Servizi di Presidio

La DA deve assicurare la presenza continuativa durante l'orario contrattualizzato, di cui al precedente punto 3., di n.2 (*due*) tecnici, dal lunedì al venerdì nelle fasce orario standard.

Inoltre, per particolari esigenze e su specifica richiesta dell'Amministrazione, da comunicare almeno un giorno prima, la DA dovrà assicurare la presenza di n.1 (uno) tecnico nelle fascia oraria estesa, nei giorni di sabato, domenica e festivi. La reperibilità su richiesta potrà essere richiesta fino ad un massimo di 12 (dodici) giornate nell'arco dell'anno e per un massimo di 8 (otto) ore giornaliere.

I suddetti tecnici troveranno sistemazione in apposito locale situato presso il Palazzo della Giunta Regionale, in via Vincenzo Verrastro n.4 a Potenza, in modo da assicurare un pronto intervento e fornire adeguato supporto agli utenti del polo regionale di cui al punto 2., relativamente alle attività di analisi, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti e risolvibili senza escalation.

L'ambito di competenza del personale di presidio dovrà essere il medesimo del servizio di gestione e manutenzione contrattualizzati.

Detto servizio deve essere erogato nel rispetto dei livelli di servizio richiesti e rendere disponibili le risorse destinate secondo quanto esposto nella seguente tabella:

Sedi interessate	Risorse richieste	Tipo di Presidio	Fasce orarie
Sedi Centrali di Potenza c/o Palazzo Giunta Regionale Via Vincenzo Verrastro, 4	2	Presenza giornaliera	Standard
	1	Reperibilità su richiesta	Estesa Da definire sulla base delle esigenze

7. CONSOLIDAMENTO DELL'INVENTARIO DEI BENI MOBILI INFORMATICI

Sarà cura della DA provvedere al costante aggiornamento della banca dati che costituisce l'inventario dei beni mobili informatici, mediante l'utilizzo di una piattaforma sviluppata all'interno del *Sistema Informativo Contabile* (SIC) di proprietà dell'Amministrazione.

Di seguito si riportano, anche se in modo non esaustivo, le informazioni contenute nella suddetta banca dati

Dispositivi HW	Informazioni per singolo dispositivo
<ul style="list-style-type: none"> • UC di elaborazione • Monitor • Stampante • Scanner • Altre periferiche 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Numero univoco di inventario; 2. Descrizione, marca e modello; 3. Serial number del prodotto; 4. Produttore; 5. RFID; 6. Data garanzia; 7. Numero fattura/ddt e data; 8. Costo di acquisto e valore ammortamento; 9. Cognome e nome assegnatario; 10. Data assegnazione

Subito dopo la stipula del contratto la DA provvederà ad avviare l'attività di consolidamento dell'inventario, che consiste nel verificare che i dati contenuti nel Bata Base inventariale corrispondano con le attrezzature rilevate presso ciascun ufficio / struttura, e aggiornare l'inventario nel caso in cui non vi sia corrispondenza.

Al termine la DA produrrà un report dettagliato dell'inventario consolidato.

Il tempo massimo previsto per questa fase è di 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto.

Rientrano nell'inventario dei beni mobili informatici anche le attrezzature che compongono il Data Center Regionale, vale a dire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Server, Switch, Sun, Server Blade e altro.

La DA provvederà, a proprie spese, a fornire le etichette adesive e gli RFID passivi da posizionare su ogni singola apparecchiatura da inventariare.

Ogni etichetta dovrà riportare il numero univoco di inventario assegnato, sia in forma numerica sia sotto forma di bar-code, e deve integrare l'RFID passivo. Per la lettura dei tag RFID UHF si utilizza un lettore e scrittore RFID BlueBerry che trasmette i dati via Bluetooth ad un tablet collegato alla banca dati inventariale.

I lettori e scrittori RFID BlueBerry e i tablet aggiuntivi di cui la DA vorrà dotarsi per velocizzare le attività di gestione dell'inventario, sono a totale carico della stessa.

8. SMALTIMENTO DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE

La DA, a proprie spese, e conformemente alla normativa vigente in materia, deve provvedere allo smaltimento delle attrezzature informatiche dislocate nelle strutture centrali e periferiche e

dichiarate rottamabili dall'Amministrazione mediante la produzione di appositi verbali di dismissione del bene, firmati dal Responsabile del Contratto, per l'Amministrazione, e dal Referente per conto della DA.

Il servizio, In particolare, consiste nel ritiro, trasporto e avviamento allo smaltimento da parte della DA di tutte le attrezzature oggetto di manutenzione di cui al presente appalto, dichiarate obsolete e non destinabili ad Enti no profit, o non più funzionanti.

La DA si impegna ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. 152/2006 per l'espletamento delle attività di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti RAEE. In particolare la DA si impegna a consegnare all'Amministrazione il Formulário di cui all'art. 188, comma 3, lett. b del suddetto decreto nelle modalità e termini previsti, ed al conferimento dei rifiuti ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati, ai sensi degli artt. 208 e ss. del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. Con la sottoscrizione dei verbali di rottamazione, la DA diviene produttore e detentore dei rifiuti.

La DA si impegna, inoltre, ad osservare le disposizioni di cui agli art. 217 e ss. dello stesso decreto legislativo per quanto concerne la gestione degli imballaggi. Per le attività di raccolta, trattamento, riciclaggio e smaltimento inerenti pile e accumulatori, la DA si impegna ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. 188/08 e s.m.i. .

9. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE – ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa dovrà prevedere un numero minimo di figure professionali pari ad almeno 6 (sei) unità lavorative alle quali dovranno essere attribuite specifiche mansioni. Le unità lavorative che la DA riterrà di impiegare in aggiunta, saranno oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio in fase di gara.

Figura	Profilo professionale minimo richiesto
Coordinatore dei servizi	Titolo di studio: <i>Diploma di scuola media superiore.</i> Esperienza lavorativa: <i>almeno cinque anni nel coordinamento di attività svolte nel settore ICT presso enti pubblici o privati la cui infrastruttura tecnologica sia paragonabile per dimensioni e complessità a quella dell'Amministrazione regionale. Da dimostrare con dichiarazione/i rilasciate dagli enti o privati presso cui è stata prestata l'attività lavorativa.</i>
Addetto Help Desk / Service Desk	Titolo di studio: <i>Diploma di scuola media superiore.</i> Esperienza lavorativa: <i>almeno tre anni nel settore ICT presso enti pubblici o privati la cui infrastruttura tecnologica sia paragonabile per dimensioni e complessità a quella dell'Amministrazione regionale. Da dimostrare con dichiarazione/i rilasciate dagli enti o privati presso cui è stata prestata l'attività lavorativa.</i>

Figura	Profilo professionale minimo richiesto
Tecnico di gestione e manutenzione HW e SW	Titolo di studio: <i>Diploma di scuola media superiore.</i> Esperienza lavorativa: <i>almeno tre anni nel settore ICT presso enti pubblici o privati la cui infrastruttura tecnologica sia paragonabile per dimensioni e complessità a quella dell'Amministrazione regionale. Da dimostrare con dichiarazione/i rilasciate dagli enti o privati presso cui è stata prestata l'attività lavorativa.</i>
Addetto all'inventario e ai servizi logistici	Titolo di studio: <i>Diploma di scuola media superiore.</i> Esperienza lavorativa: <i>almeno due anni nel settore ICT presso enti pubblici o privati la cui infrastruttura tecnologica sia paragonabile per dimensioni e complessità a quella dell'Amministrazione regionale. Da dimostrare con dichiarazione/i rilasciate dagli enti o privati presso cui è stata prestata l'attività lavorativa.</i>

La DA per tutte le figure professionali che intende impiegare nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, dovrà fornire in fase di gara, il nominativo e il relativo curriculum vitae da cui risulti il possesso dei requisiti minimi richiesti.

Almeno 3 (tre) dei tecnici destinati dalla DA specificatamente ai servizi di gestione e manutenzione, devono essere in possesso, alla data di presentazione dell'offerta, della seguente certificazione rilasciata da Società accreditate da Microsoft:

1. Windows® 7, Configuration
2. Enabling and Managing Office 365®
3. Microsoft® System Center Configuration Manager 2007;

I certificati devono essere resi pubblici sul sito Microsoft alla URL <https://mcp.microsoft.com./authenticate/validate/mcp.aspx> onde consentire all'Amministrazione la verifica della loro validazione. Per questo, dovranno essere forniti i "Transcript Id" e "Access Code" di ciascun tecnico.

Il possesso di tali qualifiche alla data di presentazione dell'offerta, comporterà l'attribuzione di specifico punteggio in sede di gara.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale non giudicato idoneo all'espletamento dei servizi richiesti, con altro di analogo profilo professionale.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuna attività è definito uno SLA minimo, che potrà essere migliorato in sede di Offerta Tecnica. Gli eventuali valori migliorativi offerti, in caso di aggiudicazione, saranno gli SLA minimi inseriti in contratto che

Pagina 20 di 26

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Gara europea a procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche della Regione Basilicata.

SIMOG N. 7367093

sostituiranno quelli di seguito definiti, anche ai fini della reportistica e del calcolo delle penali ad essi associate.

Per alcuni Livelli di Servizio, è definito in aggiunta uno SLA limite, ed utilizzato ai fini del calcolo delle penali di cui al successivo punto 11.

Gli SLA delle Tabelle 1 e 8 sono espressi in giorni solari; in tali casi il conteggio dei giorni decorre dal primo giorno lavorativo successivo a quello di apertura del ticket. I tempi previsti nelle Tabelle 2 (1) - 3 - 4 e 5 sono da riferirsi agli orari di cui al Punto 3. - *Fasce orarie ed erogazione dei servizi* -.

Gli SLA di cui alle Tabelle 2 (1) - 3 - 4 - 5 e 7, sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali, ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata.

Tabella 1 – SLA Allestimento Infrastruttura e Piano Esecuzione dei servizi		
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite
Allestimento del Servizio	Realizzazione dell'infrastruttura e avvio erogazione dei servizi.	25 gg. dalla data di stipula del contratto
Modifiche al Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo intercorrente dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	Entro 15 gg

Tabella 2 - SLA Help Desk / Service Desk			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste all'Help desk / Service desk	(1) Tempo di gestione richieste Help Desk / Service Desk	Entro 8 ore	Entro 4 ore
	(2) Tasso di risoluzione ticket all' Help Desk / Service Desk – 1° livello (esclusi interventi che richiedono manutenzione hardware)	Almeno 35%	Almeno 50%

Tabella 3 - SLA Gestione			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di Gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di Gestione – 2° livello	Entro 12 ore	Entro 8 ore

Tabella 4 - SLA Manutenzione			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Entro 72 ore	Entro 48 ore

Tabella 5 - SLA IMAC			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti: Install, Remove, Move, Add,	Tempo di completamento intervento IMAC	Entro 3 gg	Entro 2 gg

Change			
--------	--	--	--

Tabella 6 - SLA Consolidamento inventario			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Verifica e consolidamento dell'inventario beni mobili informatici	Tempo a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto	Entro 90 gg	Entro 60 gg

Tabella 7 - SLA Interventi preventivi			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Interventi di gestione preventiva sul software	Numero di interventi effettuati nell'arco del mese di riferimento	Almeno 15	Almeno 30
Interventi di manutenzione preventiva	Numero di interventi effettuati nell'arco del mese di riferimento	Almeno 10	Almeno 20

Tabella 8 - SLA Reportistica			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP		SLA Limite
Report degli interventi di gestione preventiva	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 10 gg
Report degli interventi di manutenzione preventiva	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 10 gg
Report degli aggiornamenti inventario	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 10 gg
Report degli interventi IMAC	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 10 gg

11. PENALI

Di seguito sono indicate le penali che la DA sarà tenuta a corrispondere all'Amministrazione in caso di mancato rispetto degli SLA definiti nel precedente punto 10.

E' da intendersi quale ritardo nella prestazione di un determinato servizio o attività, anche il caso in cui la DA presti tale servizio/attività in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Speciale. In tale circostanza, il ritardo sarà calcolato sino alla data di adeguamento del servizio/attività alle predette prescrizioni.

Il valore economico rispetto al quale saranno calcolate le eventuali penali, è quello riferito al periodo di osservazione. Vale a dire che se il periodo di osservazione è riferito ad 1 (uno) mese, l'importo rispetto al quale sarà calcolata la penale, è quello dovuto dall'Amministrazione per 1 (uno) mese, come da contratto.

Per le penali di cui al precedente punto 10., relativamente alle Tabelle 2 (1) - 3 - 4 e 5 valgono le seguenti definizioni:

- Periodo di osservazione: **1 (uno) mese**;

- **PLS**: Penale sul Livello di Servizio, relativa al periodo di osservazione;
- **LSM**: Livello di Servizio Misurato;
- **VUP**: Valore Unitario di Penale;
- **FP**: Fattore di Penalità, pari a:
 - o 1 nel caso in cui nel periodo di osservazione sia stato violato lo SLA_{min} , ma non lo SLA_{limite} ;
 - o 3 nel caso in cui nel periodo di osservazione sia stato violato lo SLA_{limite} ;
 - o 2^m in caso di violazione ripetuta di SLA_{min} o SLA_{limite} , dove m è il numero di periodi di osservazione consecutivi in cui si verifica la violazione di SLA_{min} o SLA_{limite} , con m maggiore o uguale a 2; nel caso i periodi siano superiori a 3, il valore di m rimarrà comunque uguale a 3;
- **DLS**: Differenza di Livello di Servizio, cioè la distanza percentuale tra livello di Servizio Misurato fuori target e SLA_{min} , calcolata come segue:

$$DLS = \frac{abs(SLA_{min} - LSM)}{SLA_{min}} * 100$$

- Valorizzazione della penale di **Tipo A**:
In questa modalità viene misurata l'ampiezza percentuale di ciascun disservizio rispetto allo SLA_{min} . La formula di calcolo della penale viene quindi applicata per ogni prestazione in cui si registra un disservizio:

$$DLS_i = \frac{abs(SLA_{min} - LSM_i)}{SLA_{min}} * 100$$

La penale sul Livello di Servizio relativa al periodo di osservazione è pari a:

$$PLS = \sum_{i=1}^n FP * VUP * DLS$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n prestazioni fuori SLA_{min} nel singolo periodo di osservazione;

- Valorizzazione della penale di **Tipo B**:
In questa modalità, LSM è relativa alla qualità complessiva del servizio nel periodo di osservazione. Nel caso LSM sia fuori SLA_{min} la penale applicata sul Livello di Servizio relativa al periodo di osservazione è pari a:

$$PLS = FP * VUP * DLS$$

Tabella 1 – Penali per Allestimento Infrastruttura e Piano esecuzione dei servizi					
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale			
Allestimento del Servizio	Realizzazione dell'infrastruttura e	0,5	per	mille	dell'importo annuo

	avvio erogazione dei servizi.	contrattualizzato per ogni giorno di ritardo in base a quanto definito al punto 5.2 "Verifica dell'infrastruttura tecnologica"
Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo intercorrente dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	0,1 per mille dell'importo annuo contrattualizzato per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA definito.

Tabella 2 – Penali per Help Desk / Service Desk

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Richieste all'Help Desk/Service Desk	Tempo di gestione richieste service desk	A	0,001 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione nel periodo di osservazione.
	Tasso di risoluzione ticket all' Help Desk / Service Desk – 1° livello (esclusi interventi che richiedono manutenzione hardware)	B	0,003 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione nel periodo di osservazione.

Tabella 3 – Penali per Gestione

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Risoluzione malfunzionamento a livello di Gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di Gestione – 2° livello	A	0,002 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione nel periodo di osservazione.

Tabella 4 – Penali per Manutenzione

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	A	0,005 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione nel periodo di osservazione.

Tabella 5 – Penali per IMAC

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Tutti: Install, Remove, Move, Add, Change	Tempo di completamento intervento IMAC	A	0,003 per mille del corrispettivo dovuto dall'Amministrazione nel periodo di osservazione.

Tabella 6 – Penali per Consolidamento inventario

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Verifica consolidamento dell'inventario beni mobili informatici	Tempo a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto	A	0,003 per mille per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA, relativamente ai primi dieci giorni di ritardo. 0,004 per mille per ogni giorno di ritardo a decorrere dall'undicesimo giorno di ritardo.

Tabella 7 – Penali per Interventi preventivi

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Interventi di gestione preventiva sul software	Numero di interventi effettuati nell'arco del mese di riferimento	A	0,002 per mille rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA,
Interventi di manutenzione preventiva.	Numero di interventi effettuati nell'arco del mese di riferimento	A	0,003 per mille rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA,

Tabella 8 – Penali per Reportistica

Tipologia Servizio	Descrizione ICP	Valorizzazione della penale	
		Tipo	VUP
Report degli interventi di gestione preventiva	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	==	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA, relativamente ai primi dieci giorni di ritardo. 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo a decorrere dall'undicesimo giorno di ritardo.
Report degli interventi di manutenzione preventiva	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	==	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA, relativamente ai primi dieci giorni di ritardo. 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo a decorrere dall'undicesimo giorno di ritardo.
Report degli aggiornamenti inventario	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	==	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA, relativamente ai primi dieci giorni di ritardo. 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo a decorrere dall'undicesimo giorno di ritardo.
Report degli interventi IMAC	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	==	0,3 per mille per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto dichiarato nell'offerta dalla DA, relativamente ai primi dieci giorni di ritardo. 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo a decorrere dall'undicesimo giorno di ritardo.
Report giacenza magazzino	Tempo dal 1° (primo) giorno del mese successivo	==	0,5 per mille per ogni giorno di ritardo – Periodo di osservazione 1 (uno) mese.