



REGIONE BASILICATA

**GARA PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E
MANUTENZIONE PER I SISTEMI DIPARTIMENTALI E PER GLI
IMPIANTI LAN UBICATI PRESSO GLI UFFICI CENTRALI E
PERIFERICI DELLA REGIONE BASILICATA.**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO



INDICE

PREMESSA	3
Art.1 – OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO RICHIESTO	3
Art.2 – STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL’ ENTE REGIONE BASILICATA	3
Art.3 - DEFINIZIONI	4
Art.4 – LISTA DEGLI ALLEGATI	5
Art.5 – INDICAZIONI SULL’INFRASTRUTTURA DI RETE	5
ART.6 - OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	6
6.1 Servizi richiesti	6
6.2 Durata e fasi di erogazione del servizio	7
ART.7 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	7
7.1 Servizio di gestione delle configurazioni	7
7.2 Censimento iniziale	8
7.3 Inventario hardware e software	9
7.4 Informazioni di gestione degli asset	9
7.5 Servizi di tipo IMAC/R	10
7.6 Servizio di Help Desk/Service Desk.....	13
7.7 Servizio di Supporto di secondo livello.....	14
7.8 Servizi di manutenzione	14
7.8.1 Manutenzione hardware	14
7.8.1.1 Manutenzione Correttiva	15
7.8.1.2 Manutenzione Preventiva.....	16
7.8.2 Manutenzione software.....	16
7.8.2.1 Manutenzione Migliorativa/Adeguativa	17
7.8.3 Classi di erogazione dei servizi di manutenzione	17
7.9 Servizi di presidio	17
7.10 Servizi di distribuzione elettronica del software	18
7.11 Servizio di reporting e controllo di Livelli di Servizio	19
7.11.1 Misurazione del grado di soddisfazione degli utenti	20
7.11.2 Reportistica	21
ART. - 8 PROGETTO DI GESTIONE	21
8.1 Figure professionali richieste - Organizzazione	22
8.2 Manuale operativo	23
ART.9 - PROGETTO DI ALLESTIMENTO DEL SERVIZIO	23
9.1 Collaudo dell’allestimento	23
9.2 Rilascio del Servizio	24
ART.10 - LIVELLI DI SERVIZIO	24
10.1 Penali.....	26
ART. 11 – BREVETTI E DIRITTI D’AUTORE	28



REGIONE BASILICATA

PREMESSA

Per omogeneità del documento, di seguito il termine "Amministrazione" è riferito all'Ente Regione Basilicata che è la Stazione Appaltante; il termine "Affidatario" alla Ditta o ATI che è l'Appaltatrice del servizio oggetto del presente capitolato d'oneri.

Art.1 – OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO RICHIESTO

L'appalto, definito nell'ambito del presente Capitolato, si prefigge l'obiettivo di affidare ad un Fornitore esterno il servizio per la disponibilità, l'assistenza e la manutenzione delle apparecchiature informatiche in dotazione al personale dell'Amministrazione e di quelle infrastrutturali (LAN) a supporto del proprio sistema informativo, intese nelle sue componenti hardware, software di base e gestionale, distribuite presso le sedi centrali e periferiche dell'Ente Regione Basilicata.

Una corretta gestione delle apparecchiature di Information Technology, durante tutto il loro ciclo di vita, dall'acquisto, alla gestione operativa, alla dismissione, permette, infatti, all'Amministrazione di pianificare, gestire e mantenere correttamente tutto l'ambiente informatico massimizzando l'efficienza e la produttività degli utenti finali ed ottimizzando i relativi costi.

L'Affidatario del servizio di manutenzione richiesto, dovrà farsi carico del complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware e del software di base e gestionale, le cui caratteristiche vengono descritte nel presente Capitolato e nelle schede tecniche allegate, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente appalto.

Art.2 – STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL' ENTE REGIONE BASILICATA

Per l'espletamento delle proprie funzioni, l'Amministrazione Regionale si avvale di sedi centrali e periferiche, per un totale di n.30 sedi, di seguito elencate:

SEDI CENTRALI		SEDI PERIFERICHE	
		LOCALITA'	Num.SEDI
Dipartimento Presidenza della Giunta Regionale		Lagonegro	2
Dipartimenti Attività Produttive e Formazione, Lavoro, Cultura e Sport		Melfi	2
Dipartimento Agricoltura, Sviluppo Rurale, Economia Montana		Villa D'Agri	2
Dipartimento Ambiente, Territorio, Politiche della Sostenibilità		Muro Lucano	1
Infrastrutture, Opere Pubbliche e Mobilità		Genzano	1
Protezione Civile		Moliterno	1
Salute, Sicurezza e Solidarietà Sociale		Lavello	1
		Matera	3
		Policoro	2
		Stigliano	1
		Tricarico	1
		Irsina	1
		Bernalda	1
		Senise	1
		Marconia	1



REGIONE BASILICATA

Roma	1
Sede 118	1

Art.3 - DEFINIZIONI

In questo paragrafo vengono descritte alcune delle definizioni adottate nell'ambito del presente capitolato speciale e allegati in modo da identificare univocamente alcuni elementi di composizione del bando.

➤ **Postazione di Lavoro - PdL**

Con postazione di lavoro si intende tutta la dotazione informatica a disposizione del singolo utente interno all'Amministrazione. Si hanno due tipologie distinte di postazioni: il Desktop ed il Laptop.

- Il tipo Desktop si compone dei seguenti elementi:
 - Unità centrale (inclusiva di CPU, memoria RAM, disco fisso, etc.)
 - Video
 - Tastiera, Mouse
 - Unità masterizzatore CD , lettore/masterizzatore DVD
 - Smart card Driver (*dove presente*)
 - Stampante locale
 - Chiave USB di backup (*dove presente*)
 - Kit multimediale (*dove presente*)

- Il tipo Laptop si compone di:
 - Unità portatile + docking station
 - Monitor + Tastiera + Mouse
 - Chiave USB di backup
 - Corredo di supporto (borsa, alimentatore, etc.)

➤ **Stampanti di rete**

Rappresentano unità di stampa collegate nella rete locale e, in alcuni casi, condivise da gruppi di utenti interni dell'Amministrazione. Anche in questo caso ci si riferisce a due tipologie:

- Stampanti di rete a colori
- Stampanti di rete multifunzione, con funzioni di stampante, fotocopiatrice, scanner e fax

➤ **Server Infrastrutturali**

Sono stazioni serventi, allocati in alcune delle sedi dell'Amministrazione che hanno lo scopo di offrire funzionalità legate a particolari e limitate applicazioni.

➤ **Dispositivi di interconnessione locale**

Nell'ambito di queste componenti vengono inclusi i dispositivi attivi e passivi a garanzia dei servizi di connettività e di protezione delle reti locali dell'Amministrazione. Nello specifico ci si riferisce a:

- Hub
- Switch
- Firewall

➤ **Utenze interne dei servizi di ICT**

Sulla base delle esigenze organizzative dell'Amministrazione sono state classificate tre fasce di utenza:



REGIONE BASILICATA

VIP: per le utenze di particolare rilevanza nella struttura organizzativa come, ad esempio, quelle delle Segreterie del Presidente, degli Assessori e dei Dirigenti Generali;

High: rappresenta la fascia di utenza con particolari funzioni dirigenziali;

Standard: per la restante popolazione di utenti interni dell'Amministrazione Regionale.

➤ **Fasce orarie**

L'erogazione del servizio è articolata nell'arco delle 24 ore, per tutti i giorni dell'anno solare, sulla base di quanto di seguito riportato:

Fascia oraria	Giorni	Tipo di presidio	Orario
Standard AM	Lunedì - Venerdì (5gg)	Presenza	08:30 - 13:30
Standard PM	Lunedì - Venerdì (5gg)	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

Art.4 – LISTA DEGLI ALLEGATI

Il presente Capitolato viene corredato da un insieme di allegati che ne costituiscono parte integrante. Nello specifico:

- **Allegato A** "Dislocazione logistica delle apparecchiature" : in cui sono riportate le quantità di PdL suddivise per sede centrale e periferica secondo le tabelle riportate al precedente art.2;
- **Allegato B** "Schema Offerta Tecnica" : in cui vengono definite le modalità di compilazione del Capitolato Tecnico di offerta;
- **Allegato C** "Scheda Offerta Economica" : in cui vengono definite le modalità e lo schema di presentazione delle offerte economiche;
- **Allegato D** "Schema referenze di servizio" : in cui viene definito lo schema di consuntivazione delle referenze su servizi analoghi offerti dalle Società partecipanti e delle figure professionali impiegate.

Art.5 – INDICAZIONI SULL'INFRASTRUTTURA DI RETE

Il servizio di assistenza tecnica deve intendersi esteso a tutti i beni informatici in dotazione all'Amministrazione di cui si fornisce un elenco sintetico, aggiornato alla data di pubblicazione del presente capitolato, nell'allegato A, ed a quelli che saranno acquistati nel corso del contratto. Si precisa che tale allegato ha valore puramente esemplificativo e serve, principalmente, a fornire informazioni logistiche per l'esecuzione del servizio.

Si premette, altresì, che la maggior parte dei beni indicati è connesso in reti LAN di edificio che sono tra esse collegate in modo unitario ad una rete Intranet/Internet, di cui si forniscono di seguito le caratteristiche salienti.

Il sistema di cablaggio comprende circa 2000 connessioni punto-punto con cavo UTP cat.5 e connettori RJ45, da altrettanti punti utente a pannelli di concentrazione (armadi di cablaggio) allocati all'interno delle sedi degli uffici regionali. Gli armadi di cablaggio sono collegati fra di loro da tratte di dorsale. Buona parte degli apparati attivi della rete LAN sono coperti da contratto di manutenzione sottoscritto con l'ATI manuttrice della rete RUPAR. Salvo casi eccezionali, preventivamente autorizzati dal Responsabile dell'Amministrazione della gestione e sorveglianza del presente contratto, la Regione Basilicata non richiederà interventi tecnici sui prodotti hardware e software di base che sono coperti da garanzia o da altro contratto di assistenza tecnica.



REGIONE BASILICATA

ART.6 - OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

6.1 Servizi richiesti

Nell'erogazione del servizio richiesto l'Affidatario dovrà garantire almeno quanto di seguito riportato:

- a) consolidamento e gestione delle informazioni di inventario dell'intero parco delle PdL e delle altre apparecchiature informatiche, sia hardware che software dell'Amministrazione;
- b) fornitura delle componenti HW e SW necessarie alla realizzazione dell'infrastruttura di gestione del servizio. Le parti di ricambio, nessuna esclusa, saranno fornite dall'Affidatario e fatturate a parte; le parti sostituite, se ancora funzionanti, restano di proprietà dell'Amministrazione. Per la fornitura e l'impiego dei pezzi di ricambio o di altri materiali funzionali alla esecuzione degli interventi, quantomeno per quelli per i quali si prevede un ampio impiego, l'Affidatario dovrà presentare apposito elenco prezzi, da aggiornare semestralmente, riportante i prezzi di listino delle case produttrici, lo sconto praticato, di almeno il 15% (quindici per cento) e il prezzo finito. Nel caso i pezzi di ricambio o i materiali necessari non fossero presenti in elenco prezzi, l'Affidatario dovrà presentare specifico preventivo da sottoporre al Responsabile del servizio dell'Amministrazione per il parere di congruità. L'Amministrazione si riserva, comunque, la facoltà di approvvigionarsi di materiale di ricambio hardware e software da altri fornitori.
- c) assistenza agli utenti, attraverso un unico punto di contatto (Help/Service Desk), per tutte le problematiche connesse con l'utilizzo delle postazioni di lavoro ed all'operatività richiesta ai server infrastrutturali ed ai dispositivi di connessione delle reti locali;
- d) manutenzione hardware e software di tutte le apparecchiature attualmente installate e delle nuove apparecchiature che l'Amministrazione acquisterà, per tutta la durata contrattuale e totale ripristino di tutte le funzionalità in caso di guasti.
- e) gestione e manutenzione delle piattaforme software standard, di base e di produttività individuale in uso da parte degli utenti dell'Amministrazione;
- f) installazione, movimentazione, modifica e rimozione delle PdL;
- g) distribuzione elettronica del software sia di sistema che di tipo applicativo e delle relative modifiche rese disponibili;
- h) monitoraggio, configurazione, amministrazione dei server infrastrutturali;
- i) amministrazione delle configurazioni delle reti locali, monitoraggio e manutenzione dei relativi dispositivi attivi e passivi di interconnessione (e.g. firewall, hub, switch, patch panel, patch cord, etc.) sia per le sedi centrali che periferiche e gestione delle relazioni con i fornitori dei servizi di connettività geografica (*Centro Tecnico Regionale - CTR*);
- j) collaborazione con il CTR per la gestione del sistema antivirus a protezione delle postazioni di lavoro degli utenti interni dell'Amministrazione;
- k) allestimento dell'intera infrastruttura gestionale del servizio, inclusiva dei server di infrastruttura e dei relativi strumenti di reportistica e controllo dei livelli di servizio, presso la sede messa a disposizione dall'Amministrazione.

L'Affidatario è tenuto a sviluppare, adottare e descrivere entro 30 gg dalla data di stipula del contratto, una struttura organizzativa ed un insieme di procedure e modalità operative che garantiscano un'elevata qualità dei servizi offerti.

All'Amministrazione è comunque demandato il compito della supervisione, del controllo e monitoraggio del servizio, sia nelle sue caratteristiche di qualità che nelle sue modalità di



REGIONE BASILICATA

erogazione.

Come indicato al precedente punto k), l'Amministrazione metterà a disposizione idoneo locale, dotato di linea telefonica e attrezzature informatiche da utilizzare per l'espletamento del servizio, presso cui l'Affidatario potrà organizzare la sede operativa.

6.2 Durata e fasi di erogazione del servizio

Nell'ambito del contratto di servizio sono previste tre specifiche fasi temporali con decorrenza dalla data di firma contrattuale, conseguente all'aggiudicazione del servizio secondo le modalità descritte nel Disciplinare di Gara allegato alla presente gara:

1. Allestimento del servizio (o fase di transizione iniziale) dalla data di firma contrattuale, considerata data di inizio lavori, fino alla data di approvazione del collaudo dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di processo predisposta dall'Affidatario per l'erogazione del servizio, per un periodo massimo di 30 gg. lavorativi;
2. Erogazione del servizio dalla data di firma contrattuale, per un periodo di 24 mesi solari;
3. Rilascio del servizio della durata minima di 30 gg lavorativi, fino alla data di completamento della fase di erogazione del servizio.

La fase di rilascio del servizio richiede all'Affidatario l'affiancamento ad altro Fornitore od all'Amministrazione stessa, nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, al fine di trasferire le competenze necessarie a garantire la prosecuzione del servizio successivamente alla data di scadenza del contratto in essere.

Nel periodo di allestimento del servizio l'Affidatario dovrà provvedere a predisporre l'infrastruttura necessaria per l'erogazione di quanto previsto dal presente capitolato speciale d'appalto.

A titolo esemplificativo:

- a) le infrastrutture, l'allestimento dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione Regionale, l'installazione e la configurazione degli strumenti necessari all'erogazione del servizio;
- b) tutta la documentazione relativa al progetto di servizio;
- c) la verifica dell'inventario delle apparecchiature del sistema informatico dell'Amministrazione.

A completamento del periodo di allestimento, l'Affidatario sarà soggetto ad una fase di collaudo, concordata con l'Amministrazione sui tempi, sulle modalità e sui contenuti, per la verifica dell'idoneità dell'infrastruttura e delle procedure predisposte.

ART.7 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

7.1 Servizio di gestione delle configurazioni

Il servizio di gestione delle configurazioni 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. Nell'ambito di questo servizio dovranno essere indirizzati sia gli aspetti logistici e amministrativi che quelli di configurazione hardware e software.

Il Data Base (*di seguito DB*) dell'inventario delle PdL esistente, dovrà essere costantemente alimentato, verificato ed aggiornato con tutti i beni, sia HW che SW che saranno consegnati ed installati, ivi compreso gli spostamenti di PdL o parti di esse che dovranno operarsi per esigenze dell'Amministrazione.



REGIONE BASILICATA

Inoltre, tramite l'utilizzo di strumenti di discovery remoto, come descritto nel paragrafo 7.3 "Inventario hardware e software", dovranno essere possibili processi di riconciliazione periodici tra quanto contenuto nel DB e quanto effettivamente riscontrato dall'inventario fisico.

Il DB dovrà quindi contenere, per ogni asset, le seguenti classi di informazioni:

- Apparecchiature informatiche e relative caratteristiche tecniche;
- Software operativo ed applicativo, inclusi gli aggiornamenti;
- Dati di tipo logistico;
- Dati di tipo amministrativo e finanziario.

Gli obiettivi che l'Amministrazione intende perseguire attraverso il servizio di gestione delle configurazioni sono i seguenti:

- ✓ Migliorare il controllo e la gestione degli ambienti informatici;
- ✓ Ottimizzare l'utilizzo delle risorse informatiche;
- ✓ Amministrare le risorse informatiche per supportare le attività chiave;
- ✓ Evidenziare i problemi critici;
- ✓ Gestire in maniera ottimale gli aspetti contrattuali legati agli asset posseduti (contratti di acquisto/leasing, garanzie, manutenzione, ecc..)

In particolare, il suddetto servizio dovrà consentire di:

- ✓ Raccogliere, classificare, validare, raggruppare ed analizzare le informazioni sugli asset informatici;
- ✓ Associare gli asset alle strutture organizzative dell'Ente Regione Basilicata ed alle relative ubicazioni;
- ✓ Garantire gli aggiornamenti del DB Inventario a seguito di sostituzioni, installazioni, upgrade, spostamenti e ritiri.
- ✓ Permettere di tenere sotto controllo le licenze software effettivamente utilizzate;
- ✓ Gestire il ciclo delle sostituzioni, dalle richieste di ricevimento dei beni;
- ✓ Verificare l'effettiva congruità delle informazioni contenute nella base dati inventariale con periodiche riconciliazioni eseguite con lo strumento d'inventario automatico disponibile;
- ✓ Fornire la possibilità di avere reportistica grafica di consuntivazione sulle movimentazioni della base dati degli asset.

Inoltre il suddetto servizio dovrà fornire all'Amministrazione una rendicontazione periodica delle consistenze del parco macchine installato, sia per gli aspetti hardware che quelli software. Dare la possibilità ai responsabili dell'Amministrazione di avere una visione completa e costantemente aggiornata dell'infrastruttura di IT.

Le informazioni contenute nel DB dovranno rappresentare uno dei principali elementi di integrazione dell'infrastruttura di gestione dei servizi offerta dall'Affidatario.

7.2 Censimento iniziale

Sarà cura dell'Affidatario provvedere al consolidamento dell'inventario dei beni mobili informatici esistente, mediante l'utilizzo di un software specifico messo a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

Per questo, l'Affidatario dovrà effettuare una verifica di tutte le risorse (PdL e altre apparecchiature infrastrutturali) presenti nelle sedi centrali e periferiche dell'Ente Regione Basilicata. Detta verifica dovrà essere completata entro 90 gg. lavorativi dalla data di stipula del contratto.

L'Affidatario dovrà verificare che vi sia rispondenza tra i dati contenuti nel DB inventariale esistente, con le attrezzature effettivamente installate presso ciascun ufficio o struttura e, nei



REGIONE BASILICATA

casi di discordanza, provvedere all'aggiornamento della base dati.

I risultati della verifica, entro i 20 gg. lavorativi successivi, dovranno essere consolidati all'interno del DB disponibile, e dovrà inoltre essere prodotto un report dettagliato delle relative informazioni.

Ogni apparecchiatura informatica dovrà essere etichettata a cura dell'Affidatario durante la fase di censimento, utilizzando una targhetta non asportabile riportante il numero di inventario univoco e leggibile sia visivamente che mediante appositi lettori portatili di bar-code o sistemi di rilevazione equivalenti.

L'operazione di etichettatura dovrà essere prevista su tutte le PDL ed i Server dell'Ente Regione Basilicata disponibili all'avvio del contratto.

L'Affidatario, per tutta la durata dell'appalto, dovrà provvedere pertanto ad aggiornare e ad inserire i dati di inventario nel citato DB, in modo tale da renderne costantemente allineato il contenuto con la situazione esistente, tenendo conto di tutte le attività di installazione, movimentazione, sostituzione, caricamento software, disinstallazione, dismissione e rottamazione.

7.3 Inventario hardware e software

Con Inventario hardware e software si intende la lista dell'insieme dei prodotti, standard e no, di sistema e no, esistenti sulle apparecchiature referenziate e gestite nell'ambito del presente appalto. Dal punto di vista informativo esso rappresenta la base di tipo informatico del DB sopra esposto.

Sarà cura dell'Affidatario rilevare e verificare le configurazioni hardware e software esistenti su un'apparecchiatura e segnalare le deviazioni riscontrate rispetto al profilo software atteso. L'aggiornamento dei profili attesi, sarà definito dall'Amministrazione e periodicamente notificato all'Affidatario.

Nell'ambito di questo servizio l'Affidatario sarà anche tenuto alla verifica dell'esistenza delle licenze software che garantiscano l'Amministrazione all'utilizzo dei prodotti installati sulle diverse apparecchiature. Ricade, quindi, nelle responsabilità delle attività di gestione notificare tempestivamente all'Amministrazione qualunque deviazione fosse riscontrata rispetto alle licenze d'uso possedute.

7.4 Informazioni di gestione degli asset

Sulla base di quanto descritto nel paragrafo relativo al "Servizio di gestione delle configurazioni" (Par. 7.1) le informazioni minime che dovranno essere riportate all'interno del DB per ciascuna tipologia sono:



REGIONE BASILICATA

Dispositivi HW a- Server Infrastrutturali; b- Postazioni di lavoro; c- Stampanti; d- Altre apparecchiature.	1- il numero univoco ed identificativo dell'apparecchiatura; 2- la provenienza del bene (Fornitore / Amministrazione); 3- la tipologia, la marca ed il modello; 4- il sistema operativo ed i sistemi applicativi presenti; 5- i dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete) 6- il numero di serie attribuito dal produttore; 7- la data della consegna e dell'installazione (solo per le nuove forniture); 8- la data del censimento per l' HW esistente; 9- le relazioni con altri asset;
SW a- Software di sistema; b- Software applicativo; c- Patches;	1- Ia denominazione ed il livello dei SW installati; 2- le correzioni installate per ogni tipologia di Software; 3- la configurazione dei SW installati; 4- il numero di installazioni per ogni tipologia di SW;
Informazioni Logistiche	1- il consegnatario/assegnatario del bene (individuale/reparto); 2- dati identificativi dell'assegnatario (Userid, Nome e Cognome, telefono, Fax, login di posta interna, etc); 3- dati logistici dell'assegnatario (edificio, stanza, postazione);
Informazioni amministrative e finanziarie	1- i riferimenti del contratto, fattura o altro, relativi all'acquisto; 2- data di scadenze della garanzia; 3- scadenze dei contratti di manutenzione;

7.5 Servizi di tipo IMAC/R

I servizi IMAC/R (Install Move, Add Change / Remove) riguardano la gestione delle nuove installazioni, delle movimentazioni, degli adattamenti, e delle dismissioni e avvio alla rottamazione delle postazioni di lavoro (PdL), e costituiscono, assieme al servizio di manutenzione, l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente, indipendentemente dalla locazione.

Tali servizi dovranno inoltre garantire, ove applicabile, il salvataggio ed il successivo ripristino dei dati dell'utente.

Le attività necessarie all'espletamento del servizio saranno svolte dall'Affidatario tramite personale tecnico, con competenze specialistiche, con operatività diretta, ove possibile, sulla postazione di lavoro degli utenti interni dell'Amministrazione.



REGIONE BASILICATA

Gli obiettivi del servizio sono essenzialmente i seguenti:

- ✓ mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software standard definita dall'Amministrazione;
- ✓ garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie, per realizzare e mantenere la nuova configurazione individuata e sono strettamente correlate ed integrate con l'attività di gestione della configurazione. Un altro esempio di gestione è rappresentato dall'adeguamento delle postazioni in seguito a modifiche logistiche dell'utente (trasferimenti di sede/di stanza/di piano/ecc.).

Questa tipologia di servizi sarà attivata attraverso una specifica procedura che dovrà prevedere la formalizzazione di una richiesta da parte dell'Amministrazione ed un processo di approvazione e certificazione di chiusura dell'intervento dettagliatamente definito e concordato con l'Amministrazione in fase di allestimento del servizio.

Il Service Desk, descritto nel par. 7.6, fornirà l'infrastruttura di registrazione e di controllo del flusso operativo legato alla gestione di questa tipologia di servizi. Al completamento di ciascun intervento di servizio, l'Affidatario sarà tenuto ad aggiornare il data base di inventario relativo al servizio di "Gestione delle Configurazioni" con tutte le modifiche intervenute sull'asset oggetto dell'intervento.

Nell'ambito di questo servizio sono a totale carico dell'Affidatario:

- ✓ tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da problemi dovuti a perdita e danni alle apparecchiature, causati dalla movimentazione o altro prima della loro messa in esercizio;
- ✓ la gestione e l'avvio allo smaltimento dei materiali di risulta derivanti dall'erogazione del servizio.

Con frequenza trimestrale, entro la prima decade del mese successivo, l'Affidatario produrrà

idonea reportistica, finalizzata ad illustrare gli elementi più significativi dei Servizi IMAC/R svolti nel periodo di osservazione. La definizione dettagliata dei contenuti di ciascun report sarà concordata durante la fase di allestimento del servizio. I verbali di intervento dovranno essere conservati dall'Affidatario per l'intero periodo contrattuale e saranno resi disponibili all'Amministrazione qualora vengano richiesti o nel caso di contenzioso.

I servizi IMAC/R sono classificabili secondo le seguenti tipologie:

INSTALL	installazione di un posto di lavoro;
MOVE	movimentazione di un posto di lavoro;
ADD	aggiunta ad un posto di lavoro;
CHANGE	cambiamenti del posto di lavoro;
REMOVE	rimozione del posto di lavoro;
SCRAP	avvio alla rottamazione del posto di lavoro.

Nei punti che seguono si dettagliano gli elementi in cui si articola il servizio:

- **INSTALL - Installazione di un nuovo Posto di Lavoro**

Il servizio di installazione normalmente include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- ✓ consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- ✓ assemblaggio dei singoli componenti;
- ✓ sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- ✓ collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- ✓ configurazione degli apparati attivi e passivi di rete per permettere la connettività della postazione di lavoro
- ✓ configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione o da Società terza;



REGIONE BASILICATA

- ✓ ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi e/o dati utente;
- ✓ test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
- ✓ eventuale, e contestuale, ritiro delle apparecchiature preesistenti;
- ✓ recupero degli imballi e smaltimento secondo le norme vigenti o, se concordato, trasporto dell'imballo nel luogo indicato dall'Amministrazione.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, sarà preceduta da quella di "site preparation", a carico dell'Amministrazione, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati (cavetteria impianto LAN) e di quello elettrico.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.

- **MOVE - Movimentazione di un Posto di Lavoro**

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- ✓ disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- ✓ imballaggio dei diversi componenti;
- ✓ trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- ✓ installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ✓ configurazione degli apparati attivi e passivi di rete per permettere la connettività della postazione di lavoro.

Questa tipologia di servizio può prevedere la movimentazione all'interno di una stessa sede o tra sedi diverse dell'Amministrazione.

- **ADD/CHANGE - Aggiunte/Cambiamenti ad un Posto di Lavoro**

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- ✓ installazione ed aggiornamento della configurazione software tramite intervento on site per l'installazione di: nuovi pacchetti, versioni aggiornate, patch;
- ✓ installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi sulle PdL e del relativo software;
- ✓ riconfigurazione locale delle PdL.

- **REMOVE - Rimozione di un Posto di Lavoro**

Nell'ambito di questo servizio è previsto che l'Affidatario si faccia carico della rimozione di un'apparecchiatura da una qualsiasi sede dell'Amministrazione e del relativo imballaggio e trasporto a magazzino.

A titolo esemplificativo vengono elencate le principali attività richieste nell'esecuzione di un servizio di rimozione, che sarà altresì dettagliato in fase di allestimento:

- ✓ disconnessione dalla rete aziendale;
- ✓ salvataggio della base dati applicativa (nel caso fosse necessario);
- ✓ salvataggio dei dati utente (nel caso fosse necessario);
- ✓ rimozione dei dati di configurazione identificativi della specifica unità, delle relative protezioni software e delle componenti applicative non standard;
- ✓ eventuale riconfigurazione degli apparati attivi e passivi di rete;
- ✓ disinstallazione fisica dell'apparecchiatura e dei relativi dispositivi accessori;
- ✓ imballaggio e trasporto al magazzino disponibile;

La gestione procedurale del servizio dovrà seguire le stesse politiche adottate nel caso dei servizi IMAC precedentemente descritti.



REGIONE BASILICATA

- SCRAP – Avvio alla rottamazione di un Posto di Lavoro

Questo tipo di servizio sarà richiesto per apparecchiature dell'Amministrazione precedentemente rimosse e dichiarate "non più utilizzabili".

Nell'esecuzione di questo servizio l'Affidatario dovrà farsi carico di gestire tutte le procedure operative necessarie per la completa dismissione e rottamazione di un'apparecchiatura dell'Amministrazione.

Sarà comunque cura dell'Amministrazione individuare la Società responsabile dello smaltimento, secondo la normativa vigente, nonché la gestione del rapporto formale ed economico con essa.

7.6 Servizio di Help Desk/Service Desk

Fondamentale per la corretta gestione del parco macchine dell'Amministrazione è la realizzazione, presso la sede della stessa, di un'infrastruttura di Help Desk/Service Desk in grado di agire come unico front-end per la ricezione la classificazione e lo smistamento di qualunque tipologia di richiesta proveniente dagli utenti interni dell'Amministrazione, supportata da un sistema di *trouble-ticketing*. Tale infrastruttura ha come obiettivo quello di fornire all'utente un *unico punto di contatto* per qualunque tipologia di intervento relativa a componenti HW e SW oggetto di questo bando come: richieste di servizio, richieste di supporto operativo, problematiche di malfunzionamento, richieste d'installazione e/o movimentazione beni (IMAC/R), ecc..

Le modalità di accesso al servizio dovranno essere:

- ✓ tramite apposito numero telefonico fornito dall'Amministrazione;
- ✓ tramite interfaccia Web;
- ✓ tramite fax;
- ✓ tramite e-mail.

Le attività minime richieste al servizio di Help Desk/Service Desk sono:

1. Ricezione e presa in carico delle richieste;
2. Classificazione dell'intervento a secondo della tipologia la gravità e l'impatto;
3. Verifica dei dati del chiamante e degli asset oggetto della richiesta;
4. Analisi di primo livello per la risoluzione dell'incidente;
5. Risoluzione delle richieste di servizio relative ad informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso l'Amministrazione (hardware, software di base, software office, browser, antivirus e altro)
6. Trasferimento degli Incidenti di competenza non risolti alla struttura di supporto di secondo livello;
7. Trasferimento degli Incidenti relativi ad ambiti in gestione a strutture interne all'Amministrazione e/o ad altri fornitori esterni (e.g. fornitori di connettività geografica, manutentori apparati elettrici, etc.), gestione delle relative relazioni e delle procedure di 'escalation';
8. Nel caso di richieste di tipo IMAC/R, verifica del possesso dei requisiti di autorizzazione dell'utente, necessari ad accedere a tale tipo di richieste;
9. Classificazione ed inoltro al servizio competente delle richieste di IMAC/R.
10. Monitoraggio e rendicontazione degli stati di avanzamento delle richieste anche nel caso di gestione delle stesse da parte di fornitori diversi;
11. Comunicazione e verifica della corretta risoluzione e relativa chiusura della richiesta nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti.

A tale scopo l'Affidatario dovrà definire un'infrastruttura tecnologica rispondente alle seguenti funzionalità e requisiti di base:

- I. Integrazione con i servizi di gestione IMAC/R;
- II. Controllo dei Livelli di Servizio definiti, per eventuali sollecitazioni automatiche per gli interventi prossimi a superare i livelli di servizio concordati;
- III. Gestione delle configurazioni per la verifica dei dati dell'asset oggetto della chiamata e



REGIONE BASILICATA

- dei dati anagrafici dell'utente finale;
- IV. Possibilità di avere all'interno della soluzione una base dati delle conoscenze (*Knowledge Base*) alimentata in maniera continuativa, durante lo svolgimento del
 - V. servizio, che permetta di reperire facilmente ed applicare soluzioni esistenti a problemi noti;
 - VI. Funzionalità di controllo remoto integrata per il supporto alla diagnosi ed alla risoluzione delle problematiche;
 - VII. Possibilità per l'utente finale di aprire e monitorare in maniera autonoma un ticket utilizzando un'interfaccia WEB.

Viene richiesto all'Affidatario di specificare in offerta quale soluzione intende adottare per facilitare e garantire l'adeguato livello di attenzione a fronte di richieste di supporto pervenute dagli utenti, con particolare attenzione alle utenze di tipo High e Vip.

7.7 Servizio di Supporto di secondo livello

Le problematiche non risolvibili dalla funzione di Help Desk/Service Desk dovranno essere gestite dalla struttura di secondo livello per una più approfondita analisi volta alla risoluzione del problema e per l'eventuale attivazione dell'intervento on-site. L'infrastruttura tecnologica di tracciamento delle attività a disposizione di questa struttura dovrà essere la stessa utilizzata dalla funzione di Help/Service Desk.

Nell'ambito di questo servizio l'Affidatario dovrà garantire:

1. Analisi della natura del problema;
2. Verifica delle possibili soluzioni;
3. Attivazione di eventuali interventi on-site;
4. Controllo della effettiva implementazione della soluzione riscontrata;
5. Verifica successiva all'implementazione dell'efficacia della soluzione applicata;
6. Approvazione e certificazione dell'inserimento di nuove soluzioni nel database delle conoscenze.

L'assegnazione delle chiamate ai gruppi di supporto di secondo livello dovrà avvenire utilizzando un criterio di ripartizione funzionale basato sulle competenze dei gruppi stessi. Sarà cura dell'Amministrazione indicare, durante la fase di allestimento del servizio, gli eventuali gruppi di supporto esterni all'Affidatario con competenze specifiche su attività/servizi, non inclusi nel presente bando di gara. L'Amministrazione provvederà inoltre ad indicare le

modalità di attivazione dei suddetti.

7.8 Servizi di manutenzione

Per servizio di manutenzione hardware e software si intende la manutenzione delle apparecchiature, del software standard ivi installato e delle componenti passive e di interconnessione delle reti locali, oggetto del presente bando.

Le attività di manutenzione includono le PdL, le stampanti di rete, i server infrastrutturali ed i diversi apparati e dispositivi a loro correlati, comprese le componenti passive ed attive di interconnessione interna alle reti locali delle sedi dell'Amministrazione (hub, switch e firewall).

7.8.1 Manutenzione hardware

Il servizio richiesto all'Affidatario dovrà assicurare le attività la manutenzione on-site degli apparati di tutti i sistemi oggetto del servizio, nel rispetto dei livelli di servizio indicati nella specifica sezione del presente Capitolato.

Le attività di manutenzione includono i server infrastrutturali, le stampanti di rete, i dispositivi attivi e passivi di rete locale (hub, switch, firewall, ecc.), le PdL e le periferiche. Tali attività sono intese sia in forma Correttiva per la risoluzione di malfunzionamenti riscontrati sui prodotti installati, sia in forma Preventiva, finalizzate all'ottimizzazione ed all'aggiornamento



REGIONE BASILICATA

delle apparecchiature informatiche dell'Amministrazione.

Il processo di gestione di ciascun intervento dovrà avvalersi degli strumenti di controllo e tracciamento del flusso operativo e della base dati stabiliti attraverso il servizio di Help/Service Desk a cui, in generale, sono indirizzate le richieste di supporto informatico.

Per quanto riguarda le apparecchiature già presenti presso l'Amministrazione si applicano le seguenti condizioni:

- per quelle in garanzia, è richiesto all'Affidatario di gestire le richieste di assistenza attraverso l'attivazione ed il controllo delle società fornitrici con cui vige il contratto;
- per quelle non in garanzia, solo in caso di particolari criticità nella riparazione delle apparecchiature (per esempio per apparecchiature obsolete per le quali è difficoltoso o impossibile reperire le parti di ricambio) è data facoltà dell'Affidatario di proporre, e concordare con il responsabile del servizio dell'Amministrazione, la sostituzione anticipata delle stesse.

In questo ambito, l'Affidatario sarà anche responsabile della produzione periodica del prospetto riepilogativo dello stato degli interventi di manutenzione effettuati.

7.8.1.1 Manutenzione Correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle apparecchiature. Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione di applicazioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento rispetto a quello atteso. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione on-site dei difetti presenti attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti.

L'Affidatario dovrà avvalersi di una piattaforma di 'trouble ticketing' nella quale dovrà essere registrata ogni segnalazione ed intervento di manutenzione, attribuendo loro la corrispondente categoria di malfunzionamento (vedi livelli di servizio) e collegando tra loro le segnalazioni relative ad un unico guasto.

Le attività del servizio implicano sia interventi on-site che da remoto presso le sedi dell'Ente Regione Basilicata.

Nello specifico, il servizio consiste in:

- a) Riparazione o sostituzione integrale di apparecchiature o parti di queste risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili, sia per le componenti hardware che software;
- b) Riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature;
- c) Nel caso si renda necessario, reinstallazione e riconfigurazione sia del software standard che delle componenti non standard, secondo procedure concordate con i responsabili dell'Amministrazione Regionale;
- d) Nel caso si renda necessario, salvataggio dei dati utente e loro ripristino nella configurazione finale;
- e) Gestione logistica delle parti di ricambio che dovranno essere quelle originali delle case costruttrici o, in mancanza, con ricambi perfettamente compatibili;
- f) Sostituzione temporanea dell'apparecchiatura difettosa con altra equivalente, se necessario.
- g) Capacità di escalation, per la risoluzione dei problemi, a livelli superiori di supporto sino ai laboratori del produttore .
- h) Capacità del personale tecnico di poter utilizzare strumenti, applicazioni e database informatici a supporto delle attività on site.

Sarà a carico dell'Affidatario l'eventuale trasporto delle apparecchiature nella sede dell'intervento, la fornitura dei pezzi di ricambio e l'adozione della strumentazione necessaria.

L'Affidatario sarà responsabile di ogni danno conseguente e/o derivante dall'intervento di manutenzione effettuato.

A seguito di qualsiasi intervento di assistenza e manutenzione deve essere compilato, un



REGIONE BASILICATA

“Rapporto di Intervento”, redatto dall’Affidatario e controfirmato per accettazione dall’assegnatario dell’apparecchiatura. Lo schema del suddetto “Rapporto di Intervento” e la relativa procedura saranno dettagliati e concordati in fase di allestimento del servizio. L’Affidatario è tenuto a garantire il servizio di manutenzione correttiva delle apparecchiature, oggetto dell’appalto, durante tutto il periodo contrattuale e senza soluzione di continuità allo scadere del periodo di garanzia delle stesse.

Nelle condizioni di manutenzione correttiva fuori garanzia, l’Affidatario dovrà garantire l’utilizzo di parti e/o dispositivi originali, o comunque compatibili, messi a disposizione dai costruttori delle apparecchiature oggetto dell’intervento. Nel caso di malfunzionamenti causati dall’utilizzo da parte dell’Affidatario di componenti incompatibili con i sistemi in uso, lo stesso sarà tenuto, a proprie spese, alla sostituzione ed al ritiro delle eventuali componenti difettose.

L’attivazione del servizio di manutenzione correttiva dovrà avvenire attraverso specifica richiesta all’Help/Service Desk effettuata:

- direttamente dagli utenti interni;
- attraverso i responsabili dell’Amministrazione Regionale;
- attraverso gli stessi specialisti dell’Affidatario che svolgono attività di supporto on-site.

7.8.1.2 Manutenzione Preventiva

Per Manutenzione Preventiva si intende l’attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza ai livelli di operatività ed efficienza richiesti dell’ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l’aggiornamento di versioni del firmware di base delle apparecchiature, adeguamenti necessari per preservare l’efficienza degli apparati, ecc..

Sarà cura dell’Affidatario proporre e concordare con i responsabili dell’Amministrazione interventi finalizzati all’ottimizzazione ed al necessario aggiornamento tecnologico delle apparecchiature.

In particolare gli interventi minimi richiesti consistono in:

- Verifica dello stato fisico dell’Hardware (ad esempio: stato di efficienza dei dischi, stato di efficienza delle ventole, stato di efficienza delle porte di switch, ecc.) e rimozione delle cause che ne compromettono l’operatività;
- Verifica della configurazione del firmware in esercizio ed eventuale segnalazione di necessità di upgrade e/o sostituzioni;
- Eventuale aggiornamento dell’hardware secondo quanto indicato dal costruttore, da concordare con i responsabili dell’Amministrazione;

7.8.2 Manutenzione software

Il servizio richiesto all’Affidatario dovrà assicurare le attività di manutenzione di tutte le componenti software della piattaforma base delle PdL installate in tutte le strutture dell’Amministrazione, come definito nel presente Capitolato, nel rispetto dei livelli di servizio successivamente indicati.

Tali attività sono intese sia in forma Correttiva per la risoluzione di malfunzionamenti riscontrati sui prodotti software installati, sia in forma preventiva nell’applicazione di aggiornamenti resi disponibili dalle case costruttrici del software per prevenire malfunzionamenti riscontrati, sia in forma migliorativa/adequativa, finalizzata all’ottimizzazione prestazionale ed all’aggiornamento tecnologico delle apparecchiature informatiche dell’Amministrazione.

La manutenzione correttiva e preventiva del software si pone gli stessi obiettivi di operatività e segue le stesse modalità di controllo di quella di tipo hardware. Anche qui, infatti, il processo di gestione di ciascun intervento dovrà avvalersi degli strumenti di controllo e tracciamento del flusso operativo e della base dati stabiliti attraverso il servizio di Help Desk/Service Desk a cui, in generale, sono indirizzate le richieste di supporto informatico.



REGIONE BASILICATA

Dal punto di vista operativo la manutenzione software oltre a prevedere situazioni di intervento presso la sede dell'utente (intervento on site), per sua natura si presta a soluzioni di distribuzione elettronica e massiva delle proprie componenti di modifica. L'Affidatario sarà quindi tenuto, in tutte le situazioni di applicabilità, all'adozione del servizio di 'Software Distribution' secondo gli strumenti e le modalità previsti nell'apposita sezione di questo Capitolato.

In questo ambito, l'Affidatario sarà anche responsabile della produzione mensile del prospetto riepilogativo dello stato degli interventi di manutenzione effettuati e dell'aggiornamento delle informazioni di configurazione della base dati di inventario.

7.8.2.1 Manutenzione Migliorativa/Adeguativa

Per Manutenzione migliorativa/adequativa si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare il continuo adeguamento dei livelli prestazionali e funzionali dell'ambiente tecnologico del sistema informativo dell'Amministrazione alle necessità evolutive dei servizi istituzionali e strumentali dell'Amministrazione.

Possibili esemplificazioni di questo tipo di manutenzione sono:

- innalzamento dei livelli delle piattaforme operative di base per potenziare le funzionalità delle singole postazioni di lavoro;
- aggiunta di nuove componenti software di base come prerequisito all'operatività di nuovi servizi applicativi introdotti dall'Amministrazione;
- inserimento di nuove componenti software di infrastruttura dovute a modifiche architetture di base, sia per potenziamento funzionale che prestazionale, del sistema informativo dell'Amministrazione.

Sarà responsabilità dell'Affidatario, sulla base dell'esperienza accumulata e delle informazioni raccolte nell'erogazione dei servizi gestionali oggetto del presente Capitolato, e nella propria conoscenza del mercato di Information Technology suggerire e promuovere iniziative di ottimizzazione verso i responsabili dell'Amministrazione.

Data la natura di questa tipologia di manutenzione, la sua pianificazione verrà di volta in volta concordata tra l'Affidatario ed i responsabili dell'Amministrazione, le licenze per eventuali nuovi componenti software installati saranno a carico dell'Amministrazione.

7.8.3 Classi di erogazione dei servizi di manutenzione

I servizi di manutenzione dovranno essere distribuiti all'interno di diverse classi di servizio che determinano diversi attributi di qualità dei servizi oggetto del presente documento in funzione delle fasce di utenza destinatarie:

- classi di servizio corrispondenti ad un alto livello prestazionale, indirizzate alla fascia di utenti 'VIP' ed a quella 'High' così come definite nel precedente Art.3 - *Utenze interne dei servizi di ICT -;*
- una classe di servizio standard, corrispondente al livello prestazionale base alla quale appartiene la generalità delle apparecchiature in esercizio presso gli Uffici dell'Amministrazione, che non rientrano nel caso precedente.

Per la definizione e misurazione dei livelli di servizio si rimanda all'apposita sezione 7.10 del presente documento.

7.9 Servizi di presidio

Questa tipologia di servizi si pone l'obiettivo di offrire l'adeguato supporto all'operatività degli utenti delle varie sedi dell'Amministrazione in modo da:

- garantire dei punti di riferimento specialistico per massimizzare la disponibilità dell'infrastruttura hardware e software del sistema informatico;



REGIONE BASILICATA

- supportare gli utenti nell'utilizzo degli strumenti informatici di base a loro disposizione;
- garantire la necessaria attività operativa di controllo e gestione dell'infrastruttura di servizio centralizzata oggetto della presente gara.

All'interno del servizio ricadono, quindi, le seguenti responsabilità dell'Affidatario:

- garantire il supporto di secondo livello per le attività di analisi, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti denunciati dagli utenti o rilevati direttamente;
- fornire un supporto professionale locale agli utenti della sede nell'utilizzo dell'infrastruttura informatica di base e nel superamento di eventuali problematiche individuali;
- fornire un supporto locale per facilitare le attività operative relative ai servizi di rollout, manutenzione hardware e software ed IMAC/R;
- fornire le attività operative dei servizi di tipo centralizzato concepiti all'interno della presente gara (e.g. distribuzione elettronica del software, monitoraggio, reportistica, antivirus, etc.);
- mantenere e gestire l'infrastruttura di servizio allestita dallo stesso Affidatario nell'ambito del presente appalto.

Questo servizio dovrà essere erogato nelle sedi centrali dell'Amministrazione con modalità aderenti ai Livelli di Servizio richiesti e rendendo disponibili un numero minimo di risorse professionali secondo quanto esposto nella seguente tabella:

<i>Sede</i>	<i>Risorse richieste</i>	<i>Tipo di presidio</i>	<i>Fasce orarie</i>
Sedi Centrali di Potenza	1	Presenza	Standard
Dipartimento Presidenza della Giunta Regionale	1	Reperibilità su richiesta	Sabato
Dipartimento Presidenza della Giunta Regionale	1	Reperibilità su richiesta	Domenica / Festivo

L'impegno della risorsa di presidio presso la sede Centrale, è previsto nella misura di 8 ore giornaliere ciascuna purché venga, comunque, assicurata dall'Affidatario la copertura della fascia oraria indicata.

Per quanto riguarda la 'Reperibilità su richiesta' essa offre all'Amministrazione la possibilità di richiedere un servizio di reperibilità, necessario per particolari esigenze contingenti, con almeno 1 giorno di preavviso fino alla concorrenza massima di 12 giornate all'anno.

Il presidio offerto dovrà garantire figure professionali con almeno 3 anni di esperienza nell'ambito della gestione di ambienti informatici comparabili, in termini di infrastruttura e di servizi richiesti, con quelli definiti nel presente appalto.

E' richiesto all'Affidatario, in fase di offerta e per le figure professionali sopra indicate, di produrre il relativo 'curriculum vitae' accompagnato dall'indicazione delle eventuali certificazioni possedute secondo lo schema suggerito nell'Allegato "D".

7.10 Servizi di distribuzione elettronica del software

Con questo servizio si richiede all'Affidatario di utilizzare lo strumento software CA Unicenter TNG, della casa produttrice CA con particolare riferimento al modulo DSM (Desktop and Server Management), in uso presso l'Amministrazione, in grado di garantire la distribuzione elettronica per ogni tipologia di componenti software, siano esse di sistema od applicative (incluso software personalizzato), che appartenga o meno alla configurazione standard oggetto del presente Capitolato.

Il servizio si pone l'obiettivo di automatizzare il processo di aggiornamento delle componenti



REGIONE BASILICATA

software delle PdL e dei server infrastrutturali secondo le necessità derivanti dai servizi di manutenzione, in tutte le loro forme, richieste dal sistema informatico dell'Amministrazione o dall'evoluzione tecnologica delle piattaforme di base ed applicative.

Per poterne tracciare l'evoluzione operativa, le richieste del servizio:

- si avvarranno dell'infrastruttura di Help Desk/Service Desk;
- saranno attivate dal personale operativo di presidio;
- saranno autorizzate dai responsabili dell'Amministrazione.

Nell'ambito di questo servizio l'Affidatario si dovrà far carico di:

- predisporre il software da distribuire sulla base delle configurazioni software delle apparecchiature di destinazione;
- validare e certificare l'oggetto della distribuzione prima di renderlo operativo;
- predisporre procedure automatiche e/o manuali di 'recovery' in caso di errore;
- creare le liste di distribuzione sulla base delle necessità e dei piani concordati con l'Amministrazione;
- distribuire il pacchetto, predisposto e validato, alle apparecchiature destinatarie sulla base della lista di distribuzione necessaria o concordata;
- monitorare il processo di distribuzione e verificarne i risultati;
- attivare eventuali azioni e/o procedure automatiche di recupero in caso di malfunzionamento;
- effettuare la manutenzione e la gestione dell'infrastruttura hardware e software di servizio.

Sarà cura dell'Affidatario garantire inoltre l'adeguata integrazione, in termini di processo, strumenti ed organizzazione, della soluzione offerta all'interno dell'infrastruttura di gestione definita dallo stesso Affidatario ed oggetto della presente gara. A tale proposito si ricorda la possibilità di automatizzare la creazione di liste dinamiche di distribuzione, attraverso le informazioni contenute nel DB, e di offrirle in ingresso al processo di distribuzione elettronica del software.

Le funzionalità minime richieste all'infrastruttura di distribuzione elettronica del software da mettere a disposizione sono riassunte nei seguenti punti:

- capacità di distribuzione del software da una stazione servente centralizzata verso una periferia variamente distribuita;
- possibilità di distribuire il software verso PdL non attive purché connesse in rete;
- controllo dei livelli di aggiornamento del software installato sulle apparecchiature destinatarie in tempo reale;
- funzionalità di 'checkpoint-restart' durante il processo di distribuzione;
- possibilità di definizione del livello di occupazione di banda di rete durante il trasferimento del software;
- possibilità di confermare o meno il software distribuito/installato.

Uno degli obiettivi che l'Amministrazione pone al centro del servizio, e quindi ritiene elemento di qualificazione della soluzione offerta, è quello di garantire il più basso livello di intrusione

possibile del processo di distribuzione sugli utenti finali. Durante la normale fascia oraria di lavoro del personale (fascia oraria standard), su indicazione dei responsabili dell'Amministrazione, potrà essere richiesta o meno all'utente finale la conferma di autorizzazione a procedere o a differire l'esecuzione della procedura di installazione del software.

7.11 Servizio di reporting e controllo di Livelli di Servizio

Il controllo dei Livelli di Servizio include tutte quelle attività finalizzate alla misura e rendicontazione degli indicatori per il controllo della qualità dei servizi erogati dall'Affidatario verso l'Amministrazione ed oggetto del presente appalto. La soluzione che sarà proposta dall'Affidatario relativamente al servizio di reporting dovrà in ogni caso essere finalizzata non



REGIONE BASILICATA

solo al controllo dei livelli di servizio, ma dovrà servire quale strumento di supporto alle decisioni dei responsabili dell'Amministrazione, al fine di una più efficace ed efficiente gestione del patrimonio tecnologico.

I livelli di servizio richiesti sono descritti nell'apposito paragrafo del presente Capitolato (anche identificati come SLA) e rappresentano i livelli minimi che saranno contrattualmente definiti e di cui l'infrastruttura di controllo offerta dovrà almeno focalizzare le proprie capacità di misurazione e rendicontazione.

L'Affidatario dovrà definire di quale soluzione infrastrutturale intende avvalersi, nelle sue componenti procedurali, strumentali ed organizzative, per la rilevazione e la raccolta degli indicatori di qualità, la loro elaborazione ed aggregazione, e la produzione della necessaria reportistica. Data la criticità delle procedure di misurazione sull'efficacia del processo di misurazione, il dettaglio procedurale dovrà essere certificato dai responsabili dell'Amministrazione durante la fase di allestimento del servizio.

Il sistema offerto dovrà:

- ridurre/eliminare l'operatività manuale nella fase di raccolta, elaborazione e rendicontazione dei dati statistici;
- ridurre/eliminare i possibili punti di 'alterazione' dei dati in modo da aumentare la trasparenza e l'oggettività dei risultati;
- standardizzare la modalità di conservazione dei dati di dettaglio e di sintesi;
- disporre di una base dati statistica che possa fornire informazioni su dati pregressi;
- permettere una verifica dei dati di rendicontazione, sia di dettaglio che di sintesi, con accesso diretto (preferibilmente via 'browser' Web) da parte dei responsabili dell'Amministrazione.

Il sistema dovrà inoltre permettere di operare in modalità preventiva, offrendo la possibilità di definire soglie di accostamento ai livelli di servizio contrattualmente stabiliti e di attivare automaticamente sistemi di notifica del loro superamento nell'ambito dell'intervallo temporale di osservazione.

Il sistema di gestione dovrebbe inoltre offrire o integrarsi con un sistema di rendicontazione e pubblicazione in grado di assicurare le seguenti funzionalità di base:

- produzione di dati aggregati secondo viste differenti, in funzione dei diversi utilizzatori;
- presentazione dei dati su pagine Web secondo viste definite;
- gestione dei diversi profili di accesso sulla base delle diverse necessità o responsabilità attribuite agli utilizzatori del sistema;
- garantire l'adeguata riservatezza ed integrità della relativa base dati.

Se non diversamente specificato, l'intervallo di misurazione dei livelli di servizio contrattualmente definiti (SLA) e la produzione della relativa reportistica avverrà con periodicità trimestrale.

Oltre alla definizione dei livelli di servizio da misurare e le metriche da utilizzare, l'Affidatario dovrà specificare le caratteristiche di qualità del servizio, ossia la *precisione*, l'*accuratezza*, la *rintracciabilità*, il *mantenimento* (dei dati misurati e delle registrazioni), e la *fruibilità* dei risultati da parte dei responsabili dell'Amministrazione.

7.11.1 Misurazione del grado di soddisfazione degli utenti

Nell'ambito di questo servizio viene richiesto all'Affidatario di suggerire una soluzione con cui intende effettuare una rilevazione diretta del giudizio formulato dagli utenti interni dell'Amministrazione sugli aspetti ritenuti di maggior rilievo dei servizi erogati nell'ambito della presente gara.

L'obiettivo che l'Amministrazione si pone è quello di predisporre un sistema integrato di rilevazione, in grado di fornire un quadro di riferimento aggiornato sulle attese, sulla qualità



REGIONE BASILICATA

dell'offerta globale dei servizi IT ai propri utenti interni, sui fattori di soddisfazione e insoddisfazione e sulle criticità emergenti per individuare nuove possibili aree di intervento.

I dettagli procedurali ed operativi, e la periodicità d'indagine, verrà concordata in fase di allestimento del servizio.

7.11.2 Reportistica

Ulteriori requisiti espressi verso l'Affidatario riguardano l'output del servizio. Il sistema infrastrutturale offerto dovrà almeno garantire la produzione di rapporti, sia sui dati storici che in tempo reale, attivabili ed accessibili attraverso interfaccia web.

Si possono classificare i report secondo le seguenti categorie principali:

- *rapporti di analisi*: contenenti informazioni riassuntive sui livelli di servizio globali relativi a finestre temporali sufficientemente brevi tali da consentire di prendere decisioni tempestive nel caso di scostamenti o deviazioni che comportino il superamento della soglia prevista;
- *rapporti di dettaglio*: contenenti informazioni (esempio codice ticket, data apertura, data chiusura, causa disservizio, durata, tipologia) relative a singoli disservizi segnalati dall'Amministrazione;
- *rapporti storici, di sintesi*: riferiti ad un arco temporale esteso, contenenti i valori relativi al livello di servizio erogato. Hanno lo scopo di consentire valutazioni consolidate sull'efficacia di decisioni ed azioni a lungo termine, per confrontare tra loro differenti soluzioni, diversi approcci o sistemi di gestione.
- *rapporti di approfondimento*: sui quali è rappresentata l'analisi della situazione che ha portato alla violazione o alla condizione di degrado di un certo servizio, utile per il pronto intervento correttivo.

I report possono essere prodotti utilizzando forme tabellari di rappresentazione e grafici, eventualmente in abbinamento alle tabelle stesse e corredati con i target di riferimento.

La soluzione infrastrutturale offerta per la rendicontazione dei servizi erogati nell'ambito della presente gara sarà valutata sulla base di quegli elementi di funzionalità e flessibilità che garantiscano:

- produzione di dati aggregati secondo viste differenti, in funzione dei diversi utenti del sistema;
- utilizzo di strutture tabellari e grafici per una rappresentazione completa e di immediata comprensione dei dati;
- presentazione dei dati e rapporti su pagine web secondo viste definite;
- funzionalità facilitate per la creazione di grafici ed interrogazioni complesse e personalizzate;
- rapporti predefiniti, secondo tempi, modi e contenuti definiti contrattualmente e/o concordati con l'Amministrazione, che contengano il riepilogo dei livelli di servizio con indicatori e funzioni statistiche di tipo tendenziale e temporale;
- rapporti personalizzabili a seconda del profilo utente;
- cruscotto grafico riassuntivo, costituito dai parametri di SLA ed i valori effettivamente conseguiti;
- possibilità di procedere in autonomia alla estrazione di altre informazioni o di effettuare aggregazioni diverse secondo le loro esigenze.

L'Affidatario, con periodicità trimestrale, dovrà comunque produrre un insieme di report

cartacei di sintesi e di dettaglio, che saranno concordati in fase di allestimento del servizio, con annessa relazione sui risultati da consegnare alla struttura responsabile del sistema informatico dell'Amministrazione.

ART. - 8 PROGETTO DI GESTIONE

Obiettivo della gestione è la conduzione coordinata del servizio nel rispetto dei requisiti di



REGIONE BASILICATA

tempi, e qualità indicati nei documenti contrattuali.

Ricadono nell'ambito di questo processo tutte le attività preliminari come la pianificazione delle attività, l'acquisizione delle risorse, la definizione dell'organizzazione del progetto di servizio e l'avvio delle attività, nonché tutte le attività di coordinamento delle risorse assegnate al progetto in corso d'opera.

Nell'ambito delle attività di controllo in fase di erogazione del servizio sono definiti e adottati tutti gli interventi per il miglioramento dei processi di gestione, intervenendo, ad esempio, sullo sviluppo delle competenze del personale addetto attraverso un processo di formazione e addestramento pianificato sulla base delle esigenze e delle figure professionali a disposizione.

Il processo di gestione comprende inoltre tutte le attività di definizione, predisposizione e manutenzione dell'infrastruttura necessaria allo svolgimento dei processi primari da gestire che, in loro funzione, può comprendere hardware e software, strumenti di misura, metodologie, tecniche e apparecchiature.

Sulla base di quanto sopra esposto, entro 30 gg dalla data di stipula del contratto, l'Affidatario dovrà consegnare al Responsabile del servizio dell'Amministrazione un documento inerente alla soluzione gestionale che intende adottare nell'erogazione del servizio oggetto della presente gara, in termini di:

- Struttura Organizzativa
- Processi di gestione e controllo del servizio
- Piano di Lavoro
- Piano di Qualità

Detto documento sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

8.1 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 l'Affidatario riterrà di impiegare in aggiunta, saranno oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio in fase di gara.

Figura	Profilo professionale minimo richiesto
Coordinatore	Diploma di scuola media superiore. Esperienza almeno quinquennale nella gestione di attività comparabili a quelle oggetto del presente capitolato presso grandi organizzazioni del settore pubblico o privato.
Addetto Help desk	Diploma di scuola media superiore; esperienza professionale di almeno tre anni nel settore (<i>dimostrabile con dichiarazione di servizi analoghi prestati presso Enti Pubblici o Privati e/o attestati di corsi di formazione professionale specifici</i>)
Tecnico assistenza e manutenzione HW e SW	Diploma di scuola media superiore; esperienza professionale di almeno tre anni nel settore (<i>dimostrabile con dichiarazione di servizi analoghi prestati presso Enti Pubblici o privati e/o attestati di corsi di formazione professionale specifici</i>)
Addetto all'inventario e ai servizi logistici	Diploma di scuola media superiore; esperienza professionale di almeno due anni nel settore, con compiti analoghi (<i>dimostrabile con dichiarazione di servizi analoghi prestati presso Enti Pubblici o privati e/o attestati di corsi di formazione professionale specifici</i>).

Per tutto il personale che si intende impiegare per l'esecuzione del servizio, oggetto della presente gara, l'Affidatario dovrà fornire, in fase di gara, il nominativo, il curriculum da cui risulti il possesso dei requisiti minimi relativi al titolo di studio ed alle esperienze di lavoro richiesti dal presente capitolato.



REGIONE BASILICATA

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale non giudicato idoneo con altro di analogo profilo professionale, durante la fase di espletamento del servizio.

8.2 Manuale operativo

Questo documento indirizza due aspetti specifici delle attività operative richieste nella gestione dell'esercizio del centro di gestione:

1. piano giornaliero e piano periodico delle attività;
2. procedure operative di dettaglio.

Per i contenuti di pianificazione il manuale rappresenta il promemoria delle attività e delle procedure che vanno eseguite/attivate giornalmente o periodicamente dal personale dell'Affidatario nell'esecuzione dei servizi gestionali richiesti.

Per gli aspetti operativi, questo documento rappresenta il punto di riferimento per il personale coinvolto nell'erogazione del servizio in cui trovare tutte le indicazioni necessarie per l'esecuzione di specifiche attività operative e/o di processo, come, ad esempio:

- a) il flusso di dettaglio delle attività di una procedura operativa;
- b) le modalità di utilizzo di alcuni strumenti nell'ambito delle pratiche di servizio;
- c) le modalità operative di produzione della documentazione di progetto;
- d) le modalità di interazione con strutture di servizio esterne;
- e) etc..

L'Affidatario dovrà farsi carico, in fase di allestimento del servizio, di predisporre e concordarne i contenuti con i responsabili dell'Amministrazione.

ART.9 - PROGETTO DI ALLESTIMENTO DEL SERVIZIO

Nel periodo di allestimento (o di transizione) che, come esposto nella parte iniziale del documento, va dalla data di firma del contratto fino all'inizio di effettiva erogazione delle attività di servizio, l'Affidatario dovrà provvedere a predisporre almeno:

- a) il progetto esecutivo di allestimento ed esecuzione del servizio;
- b) le infrastrutture e gli strumenti necessari all'erogazione del servizio;
- c) i processi operativi, e la documentazione, relativi al servizio oggetto dell'appalto, con particolare rilevanza alle procedure di interazione tra l'Amministrazione e l'Affidatario;
- d) il Piano di Comunicazione delle modalità di utilizzo dei servizi sia verso la Direzione dei lavori che verso gli utenti del sistema informativo dell'Amministrazione;
- e) le procedure operative e gli strumenti di controllo dei livelli di servizio messi a disposizione dall'Affidatario all'Amministrazione;
- h) il censimento iniziale e la predisposizione del catalogo definitivo delle apparecchiature.

Alla fine del periodo di transizione l'Affidatario è tenuto a predisporre un documento, denominato *Piano di Qualità e di Erogazione del Servizio*, che include gli elementi sopra riportati.

9.1 Collaudo dell'allestimento

L'Amministrazione sottoporrà a collaudo l'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di processo predisposta dall'Affidatario per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto prima dell'avvio dello stesso. In particolare, si procederà ad un collaudo funzionale dei singoli servizi oggetto dell'appalto nonché ad un collaudo tecnico relativo all'infrastruttura tecnologica utilizzata per la loro erogazione e controllo.

L'Affidatario dovrà predisporre e concordare con l'Amministrazione, entro la fase di allestimento del servizio, il contenuto del Piano di Collaudo che, una volta approvato, conterrà

tutti gli elementi di certificazione dell'infrastruttura predisposta per l'erogazione del servizio. Le verifiche di collaudo saranno eseguite dai rappresentanti dell'Affidatario in contraddittorio con i



REGIONE BASILICATA

responsabili della Amministrazione.

In caso di esito negativo, la prova di collaudo potrà essere ripetuta entro e non oltre i 10 giorni lavorativi successivi alla data della prima verifica. Qualora, trascorsi tali 10 giorni, il servizio non sia ancora disponibile per il collaudo, nella sua globalità, oppure le successive prove di collaudo risultino ancora negative, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto per l'intera fornitura.

9.2 Rilascio del Servizio

Al termine di efficacia del contratto ed in tutti i casi di anticipata risoluzione dello stesso, L'Affidatario si impegna a prestare all'Amministrazione, e/o a terzi dalla stessa indicati, il massimo supporto e collaborazione per consentire all'Amministrazione medesima o a detti terzi di subentrare all'Impresa nella gestione delle apparecchiature periferiche.

In questa fase l'Affidatario si impegna inoltre a fornire tutte le indicazioni, le conoscenze maturate e le informazioni necessarie o utili a tale scopo, mettendo a disposizione dell'Amministrazione, e/o a terzi da questa designati, il proprio personale incaricato della gestione per tutto il periodo di rilascio, al fine di consentire al subentrante il mantenimento dei livelli di servizio richiesti dal presente capitolato.

In particolare, in questa fase, l'Affidatario sarà responsabile di:

- affiancare il personale incaricato della nuova gestione;
- trasferire eventuali servizi ricevuti da terzi per consentire lo svolgimento delle attività;
- garantire il proseguimento del servizio senza causare agli utenti dell'Amministrazione interruzioni o degrado degli SLA concordati.

Tutte le attività che saranno svolte dall'Affidatario in questa fase non dovranno in alcun modo gravare sull'operatività delle risorse umane e tecnologiche impiegate ed a questo proposito si richiede di evidenziare, in sede di offerta, come si intende operare in tal proposito.

ART.10 - LIVELLI DI SERVIZIO

La tabella seguente riassume i livelli di servizio minimi richiesti per ciascuno dei servizi sopra esposti lasciando all'Affidatario la facoltà di indicarne eventuali miglioramenti in fase di offerta.

Attività	Prodotto	Copertura del Servizio	Indicatore di Qualità		Indicatori Numerici		
			Caratteristica	Acro IQ	Valore di soglia	Perc. di riferimento	Periodo di osservazione
Censimento Iniziale	Report consolidato del Censimento	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RSC	≤ 90 gg. lavorativi dalla data di stipula del contratto	= 100%	Periodo di Censimento
Allestimento del Servizio	Infrastruttura di erogazione del servizio	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RSC	≤ 30 gg. lavorativi dalla data di stipula del contratto	= 100%	Periodo di Allestimento
Servizio di gestione delle configurazioni	Aggiornamento DB a seguito di una modifica su un asset	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RSC	≤ 5 gg. lavorativi dalla modifica avvenuta	= 100%	Trimestrale
Staging e validazione	Creazione Master Disk	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RSC	≤ 10 gg. Lavorativi dalla data di richiesta da parte dell'Amministrazione	= 100%	Annuale



REGIONE BASILICATA

IMAC	Verbale di intervento	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RTI	≤ 5 gg. lavorativi	= 100%	Trimestrale
Help/Service Desk	Disponibilità del servizio	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	DIS	Numero di richieste processate sul totale delle chiamate (chiamate accolte)	≥ 95%	Trimestrale
Help/Service Desk	Efficacia di risoluzione problema al primo livello	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficacia	CR1	Numero di chiamate risolte senza escalation sul totale delle richieste.	≥ 60%	Trimestrale
Help/Service Desk	Tempestività di attivazione del secondo livello o di fornitori terzi	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RTI	≤ 3 ore	= 100%	Trimestrale
Manutenzione	Manutenzione preventiva	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Funzionalità / Accuratezza	AAP	≤ 5 interventi manutenzione correttiva per singolo apparato	≥ 100%	Annuale
Manutenzione	Manutenzione correttiva utenze “VIP”	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	TRSP	≤ 12 ore lavorative	= 100%	Trimestrale
Manutenzione	Manutenzione correttiva utenze “HIGH”	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	TRSP	≤ 16 ore lavorative	= 100%	Trimestrale
Manutenzione	Manutenzione correttiva utenze “Standard”	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	TRSP	≤ 16 ore lavorative	= 100%	Trimestrale
Manutenzione	Manutenzione correttiva apparati di rete e firewall	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	TRSP	≤ 12 ore lavorative	≥ 100%	Trimestrale
Reporting Trimestrale	Documentazione di reporting concordata	Lun. – Ven. dalle 08:30 alle 18:30	Efficienza Temporale	RSC	≤ 5 gg lavorativi dalla data prefissata come scadenza	= 100%	Trimestrale

Note: Premesso che i tecnici addetti al servizio avranno come sede il plesso della Regione Basilicata sito a Potenza in viale della Regione Basilicata n.4, per gli interventi da effettuare fuori da tale plesso, si riconoscerà:

- per gli interventi presso gli uffici regionali di Potenza non situati in viale della Regione Basilicata, un tempo di trasferimento forfetario pari a 30 (trenta) minuti;
- per interventi da effettuare presso gli uffici regionali situati fuori dalla città di Potenza, un tempo di trasferimento pari al tempo necessario a percorrere la distanza tra la città di Potenza e la città sede dell'ufficio, secondo le tabelle ACI, alla velocità media costante di 60 Km/ora.

➤ **Definizione degli Indicatori di Qualità (IQ)**

- a) RSC - Rispetto Scadenza Contrattuale: Misura il rispetto della data di completamento di un'attività (deliverables) rispetto a quanto previsto contrattualmente nella pianificazione (i.e. Piani di Consegna). Il rispetto dei tempi dovrà essere misurato utilizzando il sistema di Service Level Management che dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. La data di effettivo completamento dovrà essere rilevata da un'evidenza oggettiva da definire durante la fase di allestimento del servizio (i.e. riferimento ticket, SAL, Rapporto di intervento....).
- b) RTI -Rispetto dei Tempi d'Intervento: misura il rispetto dei tempi di intervento per le attività di tipo IMAC. Il rispetto dei tempi di intervento sarà calcolato dal momento dell'attivazione dell'Affidatario, tramite l'apertura di un Ticket, fino alla chiusura dell'intervento attestata dalla chiusura del Ticket stesso e riportata, comunque, sul Rapporto di intervento. Il sistema di rilevazione terrà conto di eventuali sospensive dei



REGIONE BASILICATA

tempi di intervento per cause non imputabili all'Affidatario.

- c) TRSP -Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi: Misura il rispetto dei tempi di risoluzione d'intervento per attività di manutenzione correttiva. Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'apertura di un ticket di intervento. La data di chiusura dell'intervento è desunta dal rapporto d'intervento. La correttezza dei dati rilevati è garantita dalla possibilità di verifica dei Rapporti d'intervento che sono controfirmati dall'utente o dal responsabile dell'Amministrazione a conclusione di ogni attività di manutenzione HW. Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'apertura di un ticket di intervento. La data di chiusura dell'intervento è desunta dal Rapporto d'intervento. La correttezza dei dati rilevati è garantita dalla possibilità di verifica dei Rapporti d'intervento che sono
- d) TRT – Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche: Misura il rispetto del tempo di risposta medio tra inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.
- e) DIS – Disponibilità Servizio: Misura la disponibilità del servizio così come percepita dall'utente del servizio stesso.
- f) CR1 – Misura la percentuale di chiamate risolte dal primo livello di assistenza.
- g) AAP -Accuratezza dell'aggiornamento periodico: Misura la qualità degli interventi preventivi sui singoli apparati attraverso la rilevazione del numero di interventi di manutenzione correttiva. La misura avviene attraverso la verifica dei verbali di intervento.

Vanno inoltre considerati:

- 1) Gli interventi iniziati e terminati nel periodo di osservazione corrente
- 2) Gli interventi iniziati nel periodo di osservazione precedente e terminati in quello corrente

- h) VOFF – Variazione delle risorse rispetto a quanto offerto: Misura l'affidabilità del servizio in termini di conformità a quanto dichiarato in sede di offerta, fermo restando la rispondenza dei requisiti richiesti. Indica la percentuale di risorse presenti durante il periodo di osservazione rispetto a quanto presentato in offerta. La Rilevazione si determina applicando la formula specificata nel seguito:

$$VOFF = RCO / ROFF * 100$$

dove: RCO è il numero di risorse offerte

ROFF è il numero di risorse presenti

10.1 Penali

La valorizzazione delle penali è basata su una percentuale dell'importo contrattuale, di progetto o di canone trimestrale, relativo alla specifica voce di servizio. L'ammontare massimo delle penali è definito nel limite del 10% dell'importo contrattuale, raggiunto il quale l'Amministrazione si riserva di intraprendere eventuali azioni di recesso del contratto stesso.

Attività	Prodotto	Caratteristica	acro IQ	Penale
Censimento Iniziale	Report consolidato del Censimento	Efficienza Temporale	RSC	200 Euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Allestimento del Servizio	Infrastruttura di erogazione del servizio	Efficienza Temporale	RSC	200 Euro per ogni settimana di ritardo o frazione rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario per le prime due settimane. 300 Euro per ogni settimana successiva o frazione.



REGIONE BASILICATA

Servizio di Gestione delle Configurazioni	Aggiornamento CMDB a seguito di una modifica su un asset	Efficienza Temporale	RSC	15 Euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Staging e validazione	Creazione Master Disk	Efficienza Temporale	RSC	200 Euro per ogni giorno di ritardo dalla data di richiesta dell'Amministrazione
IMAC	Verbale di Intervento	Efficienza Temporale	RTI	15 Euro per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario .
Help/Service Desk	Disponibilità del servizio	Efficienza Temporale	DIS	15 Euro per ogni punto percentuale di scostamento, riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Help/Service Desk	Efficacia di risoluzione problema al primo livello	Efficacia	CR1	60 Euro per ogni punto percentuale di scostamento, riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Help/Service Desk	Tempestività di attivazione del secondo livello o di fornitori terzi	Efficienza Temporale	RTI	15 Euro per ogni ora di ritardo, riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario per il 100% delle Escalation.
Manutenzione	Manutenzione preventiva	Funzionalità/Accuratezza	AAP	60 Euro per ogni intervento in più, riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Manutenzione	Manutenzione correttiva utenze "VIP"	Efficienza Temporale	TRSP	5 Euro per ogni ora di ritardo, sul singolo intervento riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Manutenzione	Manutenzione correttiva utenze "HIGH"	Efficienza Temporale	TRSP	5 Euro per ogni ora di ritardo, sul singolo intervento riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Manutenzione	Manutenzione correttiva utenze "Standard"	Efficienza Temporale	TRSP	5 Euro per ogni ora di ritardo, sul singolo intervento riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Manutenzione	Manutenzione correttiva apparati di rete e firewall	Efficienza temporale	TRSP	60 Euro per ogni ora di ritardo, sul singolo intervento riferito al periodo di osservazione, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario.
Reporting Trimestrale	Documentazioni e di reporting concordata	Efficienza Temporale	RSC	50 Euro per ogni giorno di ritardo, rispetto a quanto comunicato in offerta dall'Affidatario, fino ad un massimo di 5gg. 100 Euro per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo.

L'Affidatario dovrà garantire, inoltre, la presenza costante, presso l'Amministrazione, del personale messo a disposizione per i servizi oggetto del presente Capitolato d'Oneri. In caso di mancata presenza, presso l'Amministrazione, o mancata sostituzione in caso di oggettivo



REGIONE BASILICATA

impedimento (malattia, ferie), esclusi il caso fortuito e la forza maggiore, sarà applicata una penale pari a € 200,00 (duecento/00) / giorno/tecnico;

L'importo relativo alle penali sarà trattenuto sul mandato di pagamento successivo all'addebito o mediante valsa sulla cauzione definitiva.

ART. 11 – BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

L'Amministrazione regionale non assume alcuna responsabilità nel caso che l'impresa fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche, di cui altri detengano la privativa.

L'impresa aggiudicataria assumerà l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o contestazione di terzi di cui al precedente comma, della quale sia venuta a conoscenza.