

# **CAPITOLATO TECNICO**

## **LOCAZIONE DI APPARECCHIATURE INFORMATICHE E D'UFFICIO E RELATIVI SERVIZI DI GESTIONE**

## INDICE

<b>Art. 1. (Oggetto del documento)</b> .....	3
<b>Art. 2. (Servizi richiesti)</b> .....	3
<b>Art. 3. (Quantitativi delle apparecchiature informatiche, loro ubicazione e bande trasmissive)</b> .....	5
<b>Art. 4. (Caratteristiche tecniche)</b> .....	5
<b>Art. 5. (Licenze software e manuali d'uso)</b> .....	5
<b>Art. 6. (Configurazione dei Personal Computer desktop e portatili in sede di gestione contrattuale; il Master)</b> .....	6
<b>Art. 7. (Software distribution)</b> .....	6
<b>Art. 8. (Infrastruttura messa a disposizione)</b> .....	7
<b>Art. 9. (Consegna delle apparecchiature informatiche)</b> .....	8
<b>Art. 10. (Installazione delle apparecchiature informatiche e modalità di fatturazione)</b> .....	8
<b>Art. 11. (Note relative al piano d'indirizzamento)</b> .....	10
<b>Art. 12. (Attuali contratti di locazione di apparecchiature fotocopiatrici e multifunzione e sostituzione alla loro scadenza contrattuale)</b> .....	11
<b>Art. 13. (Capo progetto)</b> .....	12
<b>Art. 14. (Personale di presidio e clausola sociale)</b> .....	13
<b>Art. 15. (Manutenzione preventiva e correttiva)</b> .....	15
<b>Art. 16. (Tempi di intervento)</b> .....	16
<b>Art. 17. (Gestione, garanzia e assistenza)</b> .....	16
<b>Art. 18. (Modalità di erogazione del servizio - reperibilità)</b> .....	17
<b>Art. 19. (Gestione delle scorte, materiale di consumo, carta utilizzata)</b> .....	18
<b>Art. 20. (Gestione asset – tracciabilità assegnazioni – stato dispositivi)</b> .....	19
<b>Art. 21. (Assicurazione contro i furti)</b> .....	20
<b>Art. 22. (Monitoraggio del livello del servizio e penali)</b> .....	20
<b>Art. 23. (Verifica dei campioni e collaudo della fornitura)</b> .....	22
<b>Art. 24. (Integrazioni e riduzioni contrattuali della fornitura)</b> .....	22
<b>Art. 25. (Durata contrattuale)</b> .....	23
<b>Art. 26. (Allegati del presente documento)</b> .....	23

## **Art. 1. (Oggetto del documento)**

Il presente documento disciplina la fornitura in locazione di apparecchiature informatiche con i relativi servizi di gestione per l'A.S.L. TO3, successivamente chiamata con il termine di "Azienda committente".

Ne consegue che l'Azienda committente corrisponde al fornitore un canone di locazione mensile onnicomprensivo di tutti i servizi richiesti.

Informazioni sull'articolazione organizzativa e territoriale dell'ASL TO3 sono consultabili accedendo al sito aziendale [www.aslto3.piemonte.it](http://www.aslto3.piemonte.it)

## **Art. 2. (Servizi richiesti)**

I servizi richiesti sono i seguenti:

1. fornitura in locazione delle apparecchiature informatiche richieste
2. fornitura e installazione di tutto il materiale di consumo non di produzione, quali ad esempio a titolo non esaustivo: toner, drum, gruppi fusori, lampade dei video proiettori, pezzi di ricambio, parti deteriorabili in seguito all'uso, nulla escluso
3. installazione, configurazione, mantenimento in regolare operatività delle apparecchiature fornite, mediante la gestione, l'assistenza e la manutenzione
4. monitoraggio delle postazioni di lavoro e dei dispositivi ad esse collegati e utilizzati dagli utenti finali, compresi i dati relativi ai volumi delle stampe effettuate da ogni apparecchiatura
5. catalogazione e gestione delle risorse, come descritto nel paragrafo "Gestione asset – tracciabilità assegnazioni – stato dispositivi" in collaborazione con il personale tecnico della S.C. Tecnico e Informatico e del personale esterno di supporto on site
6. definizione dei parametri tecnici per le configurazioni di base producendo copie master delle varie installazioni
7. produzione, in stretta collaborazione con i tecnici della S.C. Tecnico e Informatico di istruzioni e materiale informativo/formativo destinato agli utenti finali, da distribuire in rete per la loro formazione, al fine di renderli autonomi e pienamente operativi nel rispetto dei criteri stabiliti per gli utenti finali a livello di policy locali e generali
8. effettuazione della software distribution avvalendosi delle infrastrutture presenti presso l'Azienda committente come specificato nell'apposito paragrafo "Software distribution "
9. in fase di installazione o reinstallazione delle apparecchiature informatiche messa in rete delle singole postazioni di lavoro certificandone la regolare funzionalità tramite ping all'indirizzo 127.0.0.1 e ad un prefissato indirizzo IP di rete, che verrà comunicato ed utilizzato quale test di corretta configurazione a livello statico
10. assistenza agli utenti finali, per quanto riguarda: il corretto funzionamento fisico delle apparecchiature, compresa la disponibilità dei materiali consumabili non di produzione
11. spostamenti e reinstallazioni delle postazioni di lavoro necessarie per soddisfare particolari esigenze di servizio, es. spostamento di ufficio o di singola postazione di lavoro internamente ai vari uffici, garantendo il ripristino delle funzionalità applicative e la corretta operatività delle postazioni di lavoro. Nel caso d'intervento della ditta esterna che effettua i traslochi, tipicamente in occasione di elevati volumi di movimentazioni di postazioni di lavoro, la società aggiudicataria coordina le attività della ditta in merito alle componenti informatiche e garantisce il ripristino

delle funzionalità operative delle singole postazioni di lavoro. Questa attività viene eseguita al di fuori degli SLA prefissati e concordata con il Capo progetto dell'Azienda committente

12. seguire e presidiare, attuandole, le direttive sulla privacy generali e locali
13. produrre e mantenere aggiornata la documentazione dell'area periferiche con la quale sono catalogate le risorse tecnologiche gestite, la loro ubicazione, le assegnazioni secondo le attribuzioni previste dal piano di organizzazione vigente, le configurazioni, i disegni generali delle architetture, le policy implementate e quant'altro necessario ad una completa documentazione dell'area periferiche, come richiesto nel paragrafo "Gestione asset – tracciabilità assegnazioni – stato dispositivi"
14. sostituzione delle componenti fisiche guaste, anche mediante la rimozione e l'installazione ex novo delle apparecchiature costituenti le differenti postazioni di lavoro, nel rispetto di quanto indicato nell'art. 18.
15. ripristino delle normali condizioni operative delle apparecchiature in seguito a riparazioni, sostituzioni o nuove installazioni. In particolare per quanto riguarda i personal computer dovranno essere recuperati gli archivi dalle copie di back-up locali, e ripristinati sulle postazioni di lavoro: il sistema operativo, gli eventuali software applicativi presenti on board, i software di produttività individuale, i software di comunicazione con la corretta configurazione delle schede di rete mediante impostazione dell'IP precedente; sono escluse le attività di networking da eseguirsi sui patch panel o sulle apparecchiature attive di rete o altre attività quali: messa in dominio, cambio di indirizzo IP, gestione dei TNS Names, tutte le operazioni di parametrizzazione applicativa lato client. I test di corretto funzionamento della scheda di rete si intendono superati con il ping positivo all'indirizzo 127.0.0.1 e verso un indirizzo di rete predefinito che sarà comunicato
16. messa in produzione delle periferiche di stampa, anche quelle configurate in rete, i test si riterranno superati con la stampa di prova, o la stampa delle etichette di prova
17. prima installazione locale della versione client dell'antivirus e le successive reinstallazioni, in seguito a sostituzione o riparazione della postazione di lavoro, in caso di ripristino dovrà essere caricata l'ultima versione degli engine correnti con i relativi pattern
18. monitoraggio, anche da remoto, del corretto funzionamento delle apparecchiature e rilievo, con produzione di opportuna reportistica, del numero di stampe o fotocopie effettuate dalle periferiche di stampa
19. fornitura delle licenze software del sistema operativo, dell'antivirus, di eventuali client agent per le attività di monitoraggio delle apparecchiature e verifica delle configurazioni e della produttività in stampa
20. eliminazione dei dati utente contenuti sugli archivi dei personal computer per evitare la diffusione impropria di dati sensibili o riservati, in occasione di ritiro delle apparecchiature per sostituzione o alla fine del periodo contrattuale, per ottemperare alle disposizioni in materia di tutela della privacy e garantire la dovuta riservatezza a tutti i contenuti informativi memorizzati localmente sulle postazioni di lavoro
21. ritiro, al termine del periodo contrattuale, di tutte le apparecchiature fornite in locazione operativa, a spese della società aggiudicataria, ed in coordinamento e accordo con il nuovo fornitore subentrante
22. rispetto degli orari di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione come indicati nell'apposito paragrafo "Modalità di erogazione del servizio - reperibilità"
23. pronta disponibilità per le sedi ospedaliere di Pinerolo, Rivoli e Susa e per le sedi di C.A.P. in orario notturno e nei giorni festivi e prefestivi

24. fornitura di 2.976 licenze di Microsoft Office Professional ultima versione. L'acquisto delle licenze è a carico del fornitore e il costo deve essere ricompreso nella locazione dei Personal computer desktop tipo A (n. 2.628) tipo B (n. 194) e Notebook (n. 154). Tale licenze devono essere preinstallate dal fornitore in ogni macchina concessa in locazione.

Non sono richiesti i seguenti servizi:

- a) l'applicazione delle patch al sistema operativo, l'aggiornamento dell'antivirus e dei browser utilizzati dagli ambienti applicativi
- b) assistenza agli utenti finali, per quanto riguarda l'utilizzo dei software e degli ambienti applicativi aziendali, verticali, di produzione individuale locale, attuate nell'ambito della gestione ordinaria del sistema informatico dell'Azienda committente

Questi servizi rientrano nella competenza esclusiva e responsabilità della S.C. Tecnico e Informatico.

### **Art. 3. (Quantitativi delle apparecchiature informatiche, loro ubicazione e bande trasmissive)**

I quantitativi delle apparecchiature informatiche da fornire in locazione sono indicati nell'**Allegato n. 1**, le ubicazioni delle suddette apparecchiature sono indicate nell'**Allegato n. 2**, le disponibilità delle bande trasmissive della rete dati sono indicate nell'**Allegato n. 4**.

### **Art. 4. (Caratteristiche tecniche)**

Le caratteristiche tecniche delle apparecchiature informatiche da fornire in locazione sono indicate nell'**Allegato n. 3** e devono intendersi come minime.

Le apparecchiature fornite devono essere prive di difetti e di vizi e devono essere conformi alle norme relative alla sicurezza elettrica, ergonomia, tutela della salute, prevenzione dei danni provocabili alla salute, alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle radiazioni pericolose, alla rumorosità, alla prevenzione da interferenze con apparecchiature elettriche, alle emissioni elettromagnetiche e per la comunicazione. Le ditte partecipanti dovranno produrre le schede tecniche di cui all'Allegato 3, opportunamente compilate nella colonna a loro riservata, ed inserire le stesse nell'offerta tecnica, come stabilito dal disciplinare di gara a completamento della documentazione tecnica da produrre, sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico, file XLS versione 2003.

### **Art. 5. (Licenze software e manuali d'uso)**

Tutte le apparecchiature informatiche devono essere fornite:

- a) della licenza del sistema operativo, ove richiesto
- b) dei supporti fisici originali (CD-ROM o DVD) relativi ai software, sistema operativo, patch di connessione alla rete dati, driver, service pack, ecc. necessari alla completa reinstallazione
- c) dei manuali d'uso dei prodotti hardware e software per ciascuna apparecchiatura

## **Art. 6. (Configurazione dei Personal Computer desktop e portatili in sede di gestione contrattuale; il Master)**

Relativamente ai Personal Computer desktop e portatili la S.C. Tecnico e Informatico, in sede di gestione contrattuale, definisce una configurazione standard chiamata “Master” da replicare su tutte le macchine oggetto della fornitura, prima della consegna e installazione, e da mantenere aggiornata nel corso del tempo per le reinstallazioni.

Il “Master” deve contenere:

a) il sistema operativo

i seguenti software:

b) di base

c) di produttività individuale

d) di groupware

e) di comunicazione

f) di protezione virus

e altresì:

g) gli applicativi gestionali

h) altri eventuali software al momento non prevedibili

La predisposizione dei “Master” è a carico del fornitore.

Durante la gestione del contratto possono essere prodotti ulteriori “Master” di aggiornamento. Il fornitore è tenuto a dare il supporto necessario per il suo impiego.

## **Art. 7. (Software distribution)**

Presupposto indispensabile per assicurare un’elevata continuità operativa e una facilità di management all’interno del sistema informatico dell’Azienda committente è la disponibilità di elevati standard di configurazione, hardware e software, per le postazioni di lavoro informatiche impiegate.

Le configurazioni di base, fornite al momento della prima installazione, necessitano inevitabilmente nel corso del tempo di adeguamenti software, in conseguenza dell’evoluzione delle versioni dei prodotti installati e per rispondere alla necessità di distribuzione di nuove applicazioni, non comprese tra quelle iniziali.

L’Azienda committente richiede alla società aggiudicataria il servizio di aggiornamento, delle versioni dei prodotti installati all’origine e la distribuzione di nuove applicazioni, quando necessario, mediante l’automazione del processo di distribuzione attraverso il ricorso ad apposita applicazione di software distribution, ovvero eseguendo manualmente le attività nei casi in cui non sia possibile avvalersi della distribuzione automatica.

L’infrastruttura messa a disposizione è descritta nel paragrafo “Infrastruttura messa disposizione”

Le dimensioni delle bande trasmissive per le diverse sedi sono quelle contenute nell’**Allegato n. 4**.

Qualora le tecnologie messe a disposizione non dovessero essere sufficienti o compatibili per assicurare i risultati attesi e le funzionalità richieste la ditta aggiudicataria dovrà fornire, a proprie spese, le componenti necessarie che, nel limite della compatibilità tecnologica, saranno installate sull’infrastruttura fornita all’Azienda committente senza pretesa di alcun onere aggiuntivo.

La S.C. Tecnico e Informatico garantirà inoltre ai tecnici della ditta aggiudicataria pieno accesso a tutta l'infrastruttura, fornita all'Azienda committente, per le necessità della software distribution, del controllo remoto delle apparecchiature fornite in locazione ed altre eventualità correlate allo svolgimento dei servizi.

Le principali funzionalità di cui dovrà essere dotata l'applicazione di software distribution sono le seguenti:

1. creazione di task e jobs per l'automatizzazione della distribuzione di pacchetti software
2. possibilità di raggruppare i dispositivi in collezioni separate a cui applicare le distribuzioni in maniera indipendente
3. integrazione con l'active directory
4. supporto per l'esecuzione remota degli script
5. supporto per almeno 3.500 oggetti gestiti
6. supporto per la distribuzione di applicazioni non Microsoft
7. supporto di più distribution points localizzati sul territorio
8. supporto per la distribuzione di Virtual Applications ( V-App )

Tutti gli aggiornamenti aventi impatto sulle componenti applicative dovranno essere concordati tra la società aggiudicataria e la S.C. Tecnico e Informatico e riguarderanno le condizioni operative generali e gli standard adottati.

La soluzione tecnica adottata per la software distribution dovrà essere descritta in apposita relazione, da inserire nella documentazione tecnica.

La relazione dovrà essere costituita da schede, numerate, in formato A4 in numero massimo di 20 (venti) cartelle. Sono ammessi, all'interno delle schede di cui sopra, inserti di tabelle, grafici, disegni, fotografie, ecc..

La relazione dovrà essere prodotta in formato cartaceo e in formato digitale in file PDF su supporto CD/DVD.

Il valore economico di tale fornitura andrà valorizzato economicamente alla specifica voce prevista nell'offerta economica.

#### **Art. 8. (Infrastruttura messa a disposizione)**

L'Azienda committente utilizza la seguente infrastruttura di base, cluster a 16 nodi gestiti da VmWare 5.5 Enterprise Plus, software di gestione applicativa: Windows 2012 Datacenter, Center Os o RedHat.

L'Azienda committente metterà a disposizione:

1. infrastruttura HW / Virtuale ( almeno 4vCPU, 1 Gb/s Ethernet)
2. Windows Server 2012 R2
3. 0,5 Tb storage
4. credenziali equipollenti al Domain Admin per chi amministrerà la software distribution

L'infrastruttura sarà pronta e utilizzabile all'atto dell'aggiudicazione dell'appalto.

La soluzione di software distribution dovrà essere messa in produzione dall'aggiudicatario almeno una settimana prima del confezionamento del master.

La soluzione di virtualizzazione applicativa dovrà essere installata, pronta per l'utilizzo ed essere stata testata su ambienti campione prima dell'avvio delle operazioni di installazione delle apparecchiature.

#### **Art. 9. (Consegna delle apparecchiature informatiche)**

Lo stoccaggio del materiale in fase di consegna delle apparecchiature informatiche è a carico del fornitore.

L'Azienda committente mette a disposizione magazzini per tale scopo, non a tempo permanente.

In vista delle operazioni di installazione e collaudo il fornitore deve consegnare entro dieci giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione definitiva e installare presso gli uffici della S. C. Tecnico e Informatico n. 1 (uno) campione per ogni prodotto delle apparecchiature richieste nell'**Allegato n. 3**.

E' responsabilità del fornitore predisporre le apparecchiature e tutte le procedure per lo scopo, ivi inclusi eventuali programmi software di verifica dei parametri prestazionali BAPCO dichiarati in offerta.

La consegna, l'installazione del campione e la predisposizione di tutto quanto necessario per l'effettuazione delle verifiche ed il suo ritiro sono a cura e spese del fornitore.

Il ritiro del campione deve essere predisposto entro cinque giorni lavorativi a decorrere dalla data di segnalazione dell'Amministrazione committente.

Tutte le apparecchiature fornite devono essere identiche in tutte le componenti interne ed esterne a quelle anticipate con il campione.

#### **Art. 10. (Installazione delle apparecchiature informatiche e modalità di fatturazione)**

Le apparecchiature informatiche devono essere installate secondo il calendario concordato con la S.C. Tecnico e Informatico presso i locali individuati dall'Amministrazione committente.

Le operazioni di installazione devono avvenire a cura, rischio e spese del fornitore.

Le operazioni di installazione comprendono:

- a) preconfigurazione di ogni macchina
- b) trasporto
- c) facchinaggio
- d) consegna al piano
- e) posa in opera mediante:
  - salvataggio dell'ambiente desktop, dei dati locali e delle configurazioni applicative e di ambiente utente, per ogni singolo utente e per singola postazione di lavoro, su supporto portatile o su unità di rete NAS, la cui fornitura in questo caso, data l'estemporaneità d'impiego sarà a cura della società aggiudicataria
  - installazione e configurazione delle nuove apparecchiature per ogni singola postazione di lavoro
  - rimozione dai supporti temporanei, utilizzati per la memorizzazione dei dati e delle configurazioni locali, di ogni contenuto in osservanza delle norme sulla privacy



- f) messa in esercizio finale
- g) verifica di funzionalità delle apparecchiature e degli applicativi
- h) asporto dell'imballaggio
- i) ritiro dell'imballaggio
- j) stoccaggio delle apparecchiature preesistenti

**Sono previste sei fasi d'installazione, ognuna della durata di due mesi,** in modo da consentire un'equa distribuzione delle attività presso le diverse sedi aziendali e una proporzionalità dell'installazione delle apparecchiature informatiche richieste.

Al termine di ognuna di queste fasi si procede al collaudo del lotto delle apparecchiature installate al fine di accertare e confermare quanto è stato eseguito.

Il collaudo favorevole determina la possibilità per la ditta aggiudicataria di fatturare quanto installato e per l'Azienda committente la possibilità di liquidare tale fattura.

La fattura sarà emessa nel mese successivo alla data del collaudo favorevole.

Contestualmente, nello stesso mese successivo, si procederà a detrarre dalla fatturazione del contratto in via di sostituzione le apparecchiature installate e fatturate dal nuovo fornitore.

Al termine della sesta fase si formalizza il collaudo definitivo dell'intera fornitura e si procede all'emissione e liquidazione della fattura nella totalità delle apparecchiature installate.

E' fondamentale che le sei fasi d'installazione siano rispettate puntualmente.

L'attività di installazione effettiva di ogni apparecchiature informatica prevede tre operazioni distinte temporalmente:

#### **A) Preinstallazione**

In questa fase il personale della ditta fornitrice, su indicazione della S.C. Tecnico e Informatico, verifica ogni postazione da sostituire effettuando per ognuna di essa una completa analisi volta ad acquisire gli elementi utili per:

- a) il salvataggio / ripristino dei dati utente
- b) la corretta configurazione di rete
- c) il ripristino di tutti i programmi applicativi installati sulla nuova postazione di lavoro, al fine di ristabilirne la piena operatività
- d) il ripristino dell'ambiente operativo di ogni singolo utente.

#### **B) Installazione**

In questa fase si procede alla sostituzione delle apparecchiature esistenti con le nuove dotazioni, oppure all'installazione di nuove apparecchiature, ripristinando la corretta funzionalità operativa e l'ambiente operativo dei diversi utenti sulle singole postazioni di lavoro.

Si installano le stampanti di work group e di rete, provvedendo ad effettuare le necessarie configurazioni sulle postazioni di lavoro.

I computer portatili vanno consegnati ad ogni singola persona destinataria, con firma di un verbale di consegna nel quale saranno riportati gli estremi anagrafici della persona alla quale è affidato il notebook e la collocazione organizzativa di assegnazione; una copia del

verbale deve essere consegnata alla S.C. Tecnico e Informatico al termine di ogni fase di installazione.

Ogni installazione deve essere registrata nell'Asset da un incaricato del Fornitore, secondo le specifiche previste di cui al punto "Gestione asset – tracciabilità assegnazioni – stato dispositivi".

### **C) Post installazione**

In questa fase si procede:

- a) alla verifica del funzionamento, al collaudo e controllo della registrazione effettuata nell'Asset dell'installato
- b) alla rimozione degli imballaggi delle apparecchiature informatiche consegnate e installate
- c) allo stoccaggio delle apparecchiature informatiche preesistenti a carico del precedente contratto di locazione, in accordo con l'impresa titolare del suddetto contratto. Tali apparecchiature devono essere stoccate secondo le indicazioni della ditta che ne detiene la proprietà, o presso il magazzino della ditta subentrante. L'Azienda committente non ha disponibilità di locali da adibire a magazzino di stoccaggio per il materiale che dovrà essere ritirato dalla società proprietaria delle apparecchiature informatiche.

Relativamente al precedente punto C) - c) si precisa che:

1. l'Amministrazione committente declina ogni responsabilità su eventuali manomissioni portate alle apparecchiature di cui a termine contratto e sulla loro integrità e funzionalità, dal momento in cui sono state disinstallate e stoccate nei locali sopra indicati
2. l'Amministrazione committente non risponde dei danni che le apparecchiature informatiche del preesistente contratto potranno subire nella fase di disinstallazione, sostituzione, stoccaggio e ritiro
3. il fornitore deve eseguire le attività necessarie per il ritiro del materiale preesistente e precisamente: disinstallazione delle apparecchiature, cancellazione dei dati presenti, trasporto, facchinaggio, inventario, imballaggio e sistemazione presso locali idonei individuati
4. tutti i costi relativi alle attività indicate sono a carico del fornitore
5. ogni responsabilità riguardo allo smaltimento o l'eventuale riciclo del materiale usato è a carico del fornitore, che si impegna a rispettare le norme vigenti in materia

### **Art. 11. (Note relative al piano d'indirizzamento)**

Attualmente l'Azienda committente utilizza un'architettura di rete basata su un piano d'indirizzamento statico strutturato secondo opportune VLAN.

Tale piano potrà essere rivisto al fine di realizzare una nuova infrastruttura di base per tutte le reti locali presenti presso le diverse sedi dell'Azienda committente che prevede l'assegnazione dinamica degli indirizzamenti IP.

Le postazioni di lavoro dovranno essere puntualmente identificate attraverso nomi logici che dovranno essere assegnati secondo una precisa nomenclatura e mantenuti aggiornati nel corso del tempo rispetto alla loro collocazione fisica, mentre assumerà una scarsa rilevanza l'indirizzamento IP, che verrà automaticamente attribuito dai server DHCP.

**Art. 12. (Attuali contratti di locazione di apparecchiature fotocopiatrici e multifunzione e sostituzione alla loro scadenza contrattuale)**

L'Azienda committente, tramite la S.C. Tecnico e Informatico, ha in gestione contratti di locazione di apparecchiature fotocopiatrici e multifunzione secondo la tabella sotto riportata.

<b>Fornitore</b>	<b>Descrizione fotocopiatrici / multifunzioni</b>	<b>Data scadenza del contratto</b>
Gruppo Venco S.p.A.	Locazione n. 34 multifunzione	proroga sino aggiudicazione definitiva gara SCR
Kyocera Document Solution Italia	Locazione Taskalfa 3500 (numero 10)	2 settembre 2017
Kyocera Document Solution Italia	Locazione Taskalfa 3500 (numero 60)	1 giugno 2017
Olivetti S.p.A.	Locaz. Olivetti D-Copia 2500 (numero 16)	31 dicembre 2017
Xerox S.p.A.	Locazione Xerox 5655 (numero 1)	30 giugno 2017
Sharp Electronics Italia S.p.A.	Locazione Sharp MX-M753U (numero 1)	27 maggio 2017

Queste apparecchiature sono ricomprese nel piano dei fabbisogni come indicato nell'Allegato n. 1 e allocate secondo il documento di cui all'Allegato n. 5.

Al termine nel periodo di locazione il fornitore aggiudicatario deve provvedere alla loro sostituzione con stampanti multifunzione previste nel nuovo contratto, aventi caratteristiche tecniche come riportate nelle schede di seguito indicate:

- contratto Kyocera Document Solution Italia S.p.A. - TaskAlfa 3500, quantità n. 10, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3
- contratto Kyocera Document Solution Italia S.p.A. - TaskAlfa 3500, quantità n. 60, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3
- contratto Sharp Elettronics Italia S.p.A. - Sharp MX-M753U, quantità n. 1, con stampante multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 13 dell'Allegato n. 3
- contratto Olivetti S.p.A. - Olivetti d-copia 2500, quantità n. 16, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3

- e) contratto Xerox S.p.A. - Xerox Work 5655, quantità n. 1, con stampante multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 13 dell'Allegato n. 3
- f) contratto Gruppo Venco S.p.A. - Konica Minolta Bizhub C6500 (Centro Stampa), quantità n. 1, con stampante multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 14 dell'Allegato n. 3
- g) contratto Gruppo Venco S.p.A. - Konica Minolta Bizhub 363 - Multifunzione monocromatica formato A3 – 36 ppm – usata ricondizionata, quantità n. 3, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3
- h) contratto Gruppo Venco S.p.A. - Konica Minolta Bizhub 223 - Multifunzione monocromatica formato A3 – 22 ppm – usata ricondizionata, quantità n. 14, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3
- i) contratto Gruppo Venco S.p.A. - Konica Minolta Bizhub 222 - Multifunzione monocromatica formato A3 – 22 ppm – usata ricondizionata, quantità n. 4, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3
- j) contratto Gruppo Venco S.p.A. - Canon iR 2520i - Multifunzione monocromatica formato A3 – 20 ppm – nuova, quantità n. 13, con stampanti multifunzione con caratteristiche di cui alla scheda n. 12 dell'Allegato n. 3

### **Art. 13. (Capo progetto)**

Il fornitore deve mettere a disposizione dell'Azienda committente, oltre ai Tecnici di presidio, **numero 1 (uno) Capo progetto** presente on site presso l'Azienda committente per tutta la durata contrattuale.

La presenza del Capo progetto deve essere quotidiana e continuativa presso la sede dell'Azienda committente, da definirsi con la Direzione dell'Esecuzione del Contratto, per tutti i giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi).

Il Capo progetto deve essere impegnato in full-time equivalent (FTE, tempo pieno) per una giornata lavorativa di otto ore.

Il capo progetto deve essere nominato dalla ditta aggiudicataria entro 10 (dieci) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di avvenuta aggiudicazione.

Il capo progetto è l'interfaccia della ditta aggiudicataria verso gli uffici e le strutture dell'Amministrazione committente e deve essere totalmente dedicato a tale attività presidiando sul campo, presso le diverse sedi dell'Azienda committente, le operazioni di consegna, installazione, collaudo e successivamente le attività di assistenza, manutenzione e gestione dei Tecnici di presidio.

Per tutto il periodo di svolgimento delle attività di consegna ed installazione, in particolare, il capo progetto si fa carico di verificare e fare in modo che tutte le attività di competenza del fornitore si svolgano nel rispetto delle presenti condizioni contrattuali e secondo il calendario fornito.

Settimanalmente riporta l'andamento delle attività svolte alla Direzione dell'Esecuzione del Contratto e al Capo Progetto dell'Azienda committente all'uopo nominato.

Terminata l'ultima fase d'installazione e quindi durante tutta la gestione contrattuale il capo progetto ha il compito di:

- a) pianificare e ottimizzare i tempi d'intervento dei Tecnici di presidio
- b) formare i Tecnici di presidio per garantire lo svolgimento delle attività secondo elevati standard di qualità ed in conformità con le direttive della Direzione dell'Esecuzione del Contratto
- c) assicurare la conformità alle presenti condizioni contrattuali dello svolgimento dell'attività dei Tecnici di presidio
- d) collaborare attivamente con il personale della S.C. Tecnico e Informatico per il raggiungimento degli obiettivi generali stabiliti
- e) predisporre un piano organizzativo ed operativo per garantire la presenza e/o la reperibilità del proprio personale tecnico anche e soprattutto in periodi di eccezionali carichi di lavoro e/o di festività e/o ferie e/o situazioni critiche
- f) interloquire con le case madri fornitrici delle apparecchiature per risolvere eventuali criticità
- g) effettuare ove necessario corsi di formazione sull'utilizzo delle apparecchiature al personale dell'Amministrazione committente, oppure produrre una documentazione tecnica avente i medesimi obiettivi

L'eventuale sostituzione del capo progetto nel corso della gestione del contratto deve avvenire con una figura di analoga professionalità.

Qualsiasi comunicazione fatta al capo progetto si considera fatta direttamente al fornitore.

Qualora la Direzione dell'Esecuzione del Contratto lo ritenga opportuno può organizzare degli incontri periodici a verifica dello stato del contratto.

#### **Art. 14. (Personale di presidio e clausola sociale)**

Il fornitore deve mettere a disposizione dell'Azienda committente, oltre al Capo Progetto, anche minimo **numero 4 (quattro) Tecnici di presidio** on site in grado di soddisfare le richieste di assistenza e manutenzione.

Tale presenza deve essere quotidiana e continuativa presso le sedi dell'Azienda committente di Collegno, Pinerolo e Susa/Rivoli per tutti i giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi).

Il Tecnici di presidio devono essere impegnati in full-time equivalent (FTE, tempo pieno) per una giornata lavorativa di otto ore.

Per la salvaguardia dell'occupazione è richiesta l'applicazione della clausola sociale.

Pertanto la ditta aggiudicataria della presente gara deve assorbire il personale attualmente impiegato nel contratto attuale.

A titolo informativo il numero, il livello e il monte ore settimanale relativo al personale attualmente impiegato è il seguente:

- numero 1 unità - 2° Livello - 40 ore settimana
- numero 1 unità - 3° Livello - 40 ore settimana
- numero 1 unità - 4° Livello - 40 ore settimana
- numero 2 unità - esterni (assimilabili come costo ad un 4° Livello) - 40 ore settimana ciascuno

Al fine di ospitare il Capo Progetto e i Tecnici di presidio l'Azienda committente mette a disposizione appositi locali, forniti di laboratorio e ufficio.

Tutte le apparecchiature e gli accessori necessari alle attività di assistenza e manutenzione sono a carico del fornitore.

Le competenze professionali e le responsabilità del personale on site (Capo Progetto e Tecnici di presidio) devono essere tali da poter gestire e risolvere tutti i problemi di natura hardware e software di base (sistema operativo, driver, software middleware e criticità derivanti dagli ambienti applicativi ecc.) e svolgere i servizi richiesti.

Per il personale di Presidio (Capo progetto e Tecnici) sono richiesti i seguenti profili professionali:

1. esperienza di almeno 5 (cinque) anni nel settore specifico
2. buona conoscenza tecnica dell'hardware con specializzazione sui prodotti maggiormente diffusi nelle Aziende Sanitarie e/o Ospedaliere, in particolare:
  - per i PC e i notebook: HP, IBM, Fujitsu-Siemens, DELL, Acer, Olidata, Sony, Asus, Toshiba e assemblati
  - per le stampanti: Lexmark, Epson, Samsung, Fujitsu, Zebra, Brother, HP, Canon, Ricoh, Kyocera
3. buona conoscenza degli strumenti software di produttività individuale
4. buona conoscenza dei sistemi operativi con specializzazione sui prodotti maggiormente diffusi nelle Aziende Sanitarie e/o Ospedaliere, in particolare: Microsoft Windows ultima versione
5. autonomia operativa e attitudine alla collaborazione e allo spirito di iniziativa
6. per il Capo progetto esperienza analoga in altri contratti, di oggetto pari alla presente gara e precedentemente gestiti in Aziende Sanitarie e/o Ospedaliere, comprovata da dichiarazione del cliente presso cui l'attività lavorativa è stata svolta

Tali profili dovranno essere provati mediante la presentazione di curriculum professionali individuali da inserire nel plico contenente la documentazione tecnica della gara.

I curriculum professionali presentati dovranno essere costituiti da schede, numerate, in formato A4 in numero massimo di 10 (dieci) cartelle ogni curriculum. Sono ammessi, all'interno delle schede di cui sopra, inserti di tabelle, grafici, disegni, fotografie, ecc..

I curriculum professionali dovranno essere prodotti in formato cartaceo e in formato digitale in file PDF su supporto CD/DVD.

Al fine di evitare vuoti di intervento e/o tempi troppo lunghi nell'esecuzione delle attività previste, ovvero qualora gli interventi non avvengano secondo gli SLA stabiliti, la Direzione dell'Esecuzione del Contratto ha facoltà di richiedere la soluzione del problema o la sostituzione dell'apparecchiatura a ditte terze con conseguente addebito dei costi sostenuti alla ditta aggiudicataria della presente fornitura.

In caso di assenza del personale di presidio, dovuta a qualunque motivo, deve essere prevista la sua sostituzione con personale avente analoga professionalità.

Il personale di presidio deve essere dotato di mezzo di trasporto fornito dalla ditta aggiudicataria per garantire gli interventi in tutte le sedi dell'Azienda committente e di idoneo cartellino identificativo, che rispetti le attuali norme nazionali e i regolamenti dell'Azienda committente in materia.

Qualora sia necessario il fornitore è comunque tenuto a mettere a disposizione personale aggiuntivo, anche non in via continuativa ed in aggiunta alla configurazione minima

prevista, per far fronte a situazioni d'emergenza e al mantenimento dei livelli di servizio richiesti e dichiarati in offerta.

Considerato che il personale addetto all'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione avrà accesso al sistema informatico dell'Azienda committente con profili e privilegi di elevato livello ed inoltre avrà accesso ai dati sensibili memorizzati sugli archivi delle singole macchine si richiede l'adozione di adeguate misure volte a garantire per i tecnici impegnati le seguenti caratteristiche:

- a) professionalità e competenze adeguate ai compiti e ai settori di applicazione
- b) attitudine alla collaborazione e al lavoro in team
- c) doti di riservatezza e affidabilità
- d) continuità di servizio con riduzione al minimo del turnover
- e) esecuzione degli interventi secondo i tempi stabiliti
- f) rispetto delle normative in materia di privacy e dei regolamenti dell'Azienda committente

### **Art. 15. (Manutenzione preventiva e correttiva)**

Secondo la norma UNI 9910, la manutenzione preventiva è "La manutenzione eseguita a intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un'entità".

Per manutenzione preventiva (o programmata) si intende l'esecuzione di procedure periodiche di verifica, controllo, messa a punto, sostituzione parti di ricambio e parti soggette ad usura ed eventuale adeguamento e/o riconduzione a norma per quelle apparecchiature risultanti non conformi agli standard contrattuali.

La manutenzione preventiva ha lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti quando questi siano, in qualche modo, prevedibili e comunque di mantenere le apparecchiature oggetto del contratto in condizioni funzionali adeguate all'uso o di soddisfacente operatività.

La manutenzione preventiva è a carico del fornitore, su tutte le apparecchiature informatiche installate.

Secondo la norma UNI 9910, la manutenzione correttiva è "La manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta".

Per manutenzione correttiva si intende l'esecuzione di procedure finalizzate alle seguenti attività:

- a) accertare la presenza di un guasto o malfunzionamento di un'apparecchiatura o del software di base
- b) individuarne la/e causa/e
- c) adottare tutte le misure per garantire il ripristino delle condizioni normali di funzionamento
- d) eseguire una verifica finale, ove necessario, della funzionalità e della sicurezza dell'apparecchiatura.

La manutenzione correttiva è a carico del fornitore, su tutte le apparecchiature informatiche installate.

Per il mancato rispetto dei tempi e/o delle modalità di espletamento degli interventi di manutenzione preventiva e correttiva, sono applicate le penali stabilite.

#### **Art. 16. (Tempi di intervento)**

Il “tempo di intervento” o tempo di attivazione dell’intervento è l’intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui il guasto è stato individuato e il momento nel quale s’inizia l’intervento di manutenzione. È la somma del ritardo logistico e del ritardo amministrativo.

Il “ritardo logistico” è il tempo accumulato durante il quale un’azione di manutenzione non può essere eseguita per la necessità di acquisire le risorse di manutenzione, escludendo qualsiasi ritardo amministrativo.

Il “ritardo amministrativo” è il tempo accumulato durante il quale un’azione di manutenzione correttiva su un’entità in avaria non è eseguibile a causa di ragioni amministrative.

Il fornitore deve attivarsi rapidamente per la risoluzione del problema tecnico con il rispetto dei tempi d’intervento come indicati nella parte successiva “Modalità di erogazione del servizio - reperibilità” contenenti gli SLA richiesti (Service Level Agreement).

#### **Art. 17. (Gestione, garanzia e assistenza)**

Le apparecchiature fornite in locazione devono essere prive di difetti e di vizi e devono essere conformi alle norme relative alla sicurezza elettrica, ergonomia, tutela della salute, prevenzione dei danni provocabili alla salute, alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle radiazioni pericolose, alla rumorosità, alla prevenzione da interferenze con apparecchiature elettriche, alle emissioni elettromagnetiche e per la comunicazione.

Dal momento dell’installazione di ogni singola apparecchiatura e per tutta la durata del contratto, il fornitore ha l’obbligo di mantenere in perfetta efficienza presso le sedi dell’Azienda committente e senza alcun addebito le apparecchiature e i software forniti, indipendentemente da eventuali interventi di assistenza richiesti alla casa madre.

Gli interventi di manutenzione correttiva (riparazione, sostituzione, ripristino delle funzionalità operative) e installazione/attivazione delle parti di consumo devono concludersi con il ripristino totale delle funzionalità operative nel più breve tempo possibile.

Il ripristino delle funzionalità dell’apparecchiatura guasta deve avvenire mediante la sostituzione temporanea della stessa con altra equivalente in tutti i casi in cui l’intervento risolutivo dovesse richiedere un tempo superiore allo SLA richiesto.

In strutture particolarmente critiche (come esempio non esaustivo: Dea, Laboratori Analisi, Radiologia, CUP, Rianimazione, Reparti Operatori, ecc.) il tempo sopra indicato è da intendersi come indicativo ed occorre procedere al ripristino tramite sostituzione anche immediatamente, se necessario. In questo caso, dopo la riparazione del guasto, si deve procedere al ripristino della postazione nelle condizioni originarie.

Nel caso in cui le apparecchiature o i dispositivi forniti non risultino reperibili sul mercato essi devono essere sostituiti con modelli di caratteristiche tecniche uguali e/o superiori in grado di svolgere le funzionalità operative dei precedenti modelli e/o componenti.



E' a cura del fornitore completare ogni eventuale procedura di registrazione, nei confronti del produttore, necessaria alla corretta e completa attivazione dei servizi di garanzia.

Qualora il fornitore provi che i guasti o i malfunzionamenti, sulle apparecchiature fornite in locazione, sono stati determinati da colpa o dolo imputabile all'Amministrazione committente le spese della riparazione, che il fornitore è comunque tenuto ad eseguire nei termini previsti dalle presenti condizioni contrattuali, sono a carico dell'Amministrazione stessa.

Il fornitore deve richiedere esplicitamente all'Amministrazione committente il pagamento di tali spese, motivando e provando la propria richiesta. Tale richiesta sarà definita in contraddittorio tra le parti.

Gli interventi devono essere eseguiti secondo modalità tali da non pregiudicare la sicurezza dei sistemi in senso generale ed in particolare perdite o manomissioni dei dati e alterazioni delle configurazioni e in modo da non intralciare, nei limiti del possibile, l'attività sanitaria.

### **Art. 18. (Modalità di erogazione del servizio - reperibilità)**

Il personale messo a disposizione dal fornitore è tenuto ad utilizzare il servizio di ricezione chiamate informatizzato utilizzato dall'Azienda committente.

Tale personale deve essere presente presso le sedi tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato, domenica e giorni festivi dalle ore 8:00 alle ore 17:00.

Per quanto riguarda i Presidi Ospedalieri di Pinerolo, Rivoli e Susa e per le sedi di C.A.P. tenuto conto della criticità delle attività sanitarie svolte, il servizio deve essere garantito in reperibilità, al di fuori dell'orario normale sopra riportato, h/24 365 giorni anno. Questo richiede la pronta disponibilità ad operare in orario notturno, il sabato, la domenica e nei giorni festivi, nelle ore non coperte dalla presenza in servizio dei tecnici presso le sedi dell'Azienda committente, effettuando gli interventi tecnici richiesti presso le sedi ospedaliere sopra indicate. La società aggiudicataria metterà a disposizione un numero telefonico da contattare per la richiesta di interventi in pronta disponibilità.

Le chiamate devono riguardare esclusivamente problemi di tipo hardware riferiti alle apparecchiature informatiche oggetto del contratto della presente gara.

Tali chiamate perverranno dall'help desk principale dopo un'analisi di primo livello.

Il fornitore deve garantire i seguenti livelli minimi di servizio (SLA, Service Level Agreement), intesi come obblighi contrattuali:

- a) in caso di **chiamate "urgenti" in orario di servizio** trasmesse dal personale di help desk il tecnico deve risolvere il problema entro due ore dalla chiamata compreso il tempo d'intervento.
- b) in caso di **chiamate "ordinarie" in orario di servizio** il tecnico deve risolvere il problema entro le ore 17:00 se la chiamata è effettuata entro le ore 13:00 dello stesso giorno, oppure entro le ore 13:00 del giorno seguente se la chiamata è effettuata nel pomeriggio dopo le ore 13:00.
- c) nei casi di installazione di nuova apparecchiatura o spostamento / trasloco con relativo facchinaggio i tempi di esecuzione sono concordati con la Direzione dell'Esecuzione del Contratto.
- d) in caso di **chiamate in reperibilità** il tecnico deve risolvere il problema entro tre ore dalla chiamata compreso il tempo d'intervento

Il fornitore deve inoltre rendere noti all'Amministrazione committente:

- a) il nominativo, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail e gli orari di servizio del capo progetto
- b) i riferimenti dei tecnici che prestano servizio presso le sedi dell'Amministrazione committente
- c) l'indirizzo del sito web e l'indirizzo e-mail del servizio di ricezione chiamate interno
- d) il numero di telefono da contattare per le richieste d'intervento in regime di reperibilità notturna e nei giorni festivi e prefestivi

Spetta inoltre al fornitore:

- a) garantire le risorse e la collaborazione necessaria in tutti i seguenti casi: emergenze e/o attività programmate che richiedono l'intervento fisico su tutti i client e/o gruppi di essi (es. in caso di malfunzionamenti, in caso di operazioni programmate per aggiornamenti o modifiche delle configurazioni standard, ecc.) come supporto alla S.C. Tecnico e Informatico
- b) verificare annualmente l'inventario delle apparecchiature informatiche, con la produzione di un report di aggiornamento derivante dall'Asset
- c) formare gli utenti sull'utilizzo delle apparecchiature fornite

#### **Art. 19. (Gestione delle scorte, materiale di consumo, carta utilizzata)**

Il fornitore deve assicurare la fornitura di tutte le parti necessarie per il funzionamento delle macchine e per la rimozione di eventuali problemi tecnici indipendentemente dal numero di utilizzatori, dalle ore d'uso e dalle produzioni effettuate.

Il fornitore deve garantire, indipendentemente dalle copie effettuate e dalle ore di esercizio, la fornitura e l'installazione di tutto il materiale di consumo non di produzione, nulla nessuno escluso, ad eccezione dei seguenti prodotti:

- carta A3, A4 e in altri formati
- CD / DVD
- penne, chiavette USB
- dischi esterni aggiuntivi
- energia per il funzionamento delle apparecchiature informatiche

Tali prodotti restano a carico dell'Amministrazione committente.

Al fine di evitare blocchi prolungati del servizio e per facilitare il rispetto dei tempi di intervento il fornitore deve costituire e mantenere presso i locali appositamente messi a disposizione dall'Amministrazione committente opportune scorte di:

- a) apparecchiature complete (P.C., stampanti, cavi di alimentazione e collegamento, ecc.)
- b) parti di ricambio delle apparecchiature in quantità adeguate
- c) consumabili necessari

La fornitura e la sostituzione è operata con parti uguali o con parti compatibili di uguali prestazioni.

Per i materiali di consumo, limitatamente alle postazioni particolarmente critiche è da prevedere una scorta anche a livello di unità operativa e/o di singola postazione utente da mantenere nel tempo e ripristinare dopo ogni prelievo.

Le apparecchiature complete e le parti di ricambio di scorta possono essere dislocati in particolari aree critiche su indicazione dell'Amministrazione committente per garantire continuità di servizio in orario notturno, prefestivo e festivo.

Il fornitore deve porre particolare attenzione ai seguenti punti:

- a) nel reintegro delle scorte, deve garantire l'utilizzo di componenti originali e certificati o equivalenti
- b) deve utilizzare un sistema di gestione scorte in grado di consentire all'Amministrazione committente di effettuare operazioni di verifica sulle quantità disponibili
- c) deve evitare che anche un solo tipo di materiale consumabile sia esaurito, garantendo allo scopo adeguati livelli di sottoscorta.

Per una migliore valutazione del servizio e in relazione al materiale di consumo da fornire, si comunicano i consumi della carta (di colore bianco e di altri colori) da parte dell'Amministrazione committente, in un periodo di 12 mesi riferiti all'anno 2015, come segue:

▪ carta bianca formato A4	20.711.500 fogli
▪ carta bianca formato A3	315.500 fogli
▪ carta colorata formato A4	92.500 fogli
▪ carta colorata formato A3	0 fogli

Questi consumi, tratti dalla contabilità di magazzino, sono stati forniti con comunicazione n. 56676 del 9 giugno 2016 dalla S. C. Gestione Appalti e Logistica e sono da considerarsi puramente indicativi e non impegnativi per l'Amministrazione committente.

Si precisa che il materiale di consumo non di produzione deve essere fornito indipendentemente da qualsiasi dato informativo comunicato, in modo da soddisfare le richieste dei clienti interni nel corso dell'intera durata contrattuale, sino dalle fasi di installazione.

#### **Art. 20. (Gestione asset – tracciabilità assegnazioni – stato dispositivi)**

Le apparecchiature informatiche fornite ed installate devono essere inventariate per consentire il monitoraggio dell'asset complessivo fornito, la tracciabilità delle assegnazioni e lo stato in cui si trovano.

Per soddisfare le richieste sopra illustrate è necessario che la società aggiudicataria realizzi un'opportuna base informativa, con un applicativo Web, nella quale siano riportate le seguenti entità:

- nome logico assegnato ad ogni postazioni di lavoro o apparecchiatura in rete
- aggregazione, rispetto al nome logico assegnato alle postazioni di lavoro, delle apparecchiature e dei dispositivi riconducibili allo stesso
- sedi operative dell'Azienda committente, con indicazione degli uffici, presso cui sono installate le apparecchiature fornite
- piano di organizzazione aziendale, con relativi direttori e responsabili di struttura ai quali corrisponde i centri di responsabilità di assegnazione delle apparecchiature
- descrizione delle singole apparecchiature fornite
- l'asset contenente il serial number di ogni apparecchiatura e la loro allocazione nelle diverse sedi dell'Azienda committente, anche per tipologia di apparecchiatura
- tracciabilità dell'assegnazione effettuata per le singole apparecchiature fornite, con serial number, e nome logico della postazione di lavoro in base alle strutture organizzative e alle sedi/uffici di attribuzione delle singole dotazioni.

I dati della base informativa sono di proprietà dell'Azienda committente e dovranno essere resi disponibili in forma intellegibile ed importabile su DB Access alla fine del periodo contrattuale o quando richiesto dall'Azienda committente.

Oltre alla base informativa la società aggiudicataria dovrà fornire all'Azienda committente un'applicazione gestionale WEB, utilizzabile da parte del personale abilitato e da ogni postazione dell'Azienda committente, in grado di consentire:

- l'interrogazione in tempo reale delle assegnazioni effettuate per struttura/responsabile o sede
- la stampa di report di sintesi e riepilogativi per tipologia di apparecchiatura, con aggregazione per struttura organizzativa sede
- l'estrazione parametrica di dati in formato XLS per finalità di analisi e controllo interno

L'aggiornamento della base informativa dovrà essere effettuato dai tecnici della società aggiudicataria ed essere in grado di seguire le evoluzioni del piano di organizzazione aziendale, riportando le variazioni delle attribuzioni di competenza, e le movimentazioni, nel caso di cambio di ufficio o nuova assegnazione.

Le risultanze dell'interrogazione della base informativa e dell'asset avranno validità contrattuale al fine della gestione e della fatturazione.

L'applicazione di gestione dell'asset e delle assegnazioni dovrà essere disponibile in modo contestuale all'installazione e avviamento delle apparecchiature fornite in locazione.

L'applicazione proposta dovrà essere descritta in apposita relazione da inserire nella documentazione tecnica.

La relazione dovrà essere costituita da schede, numerate, in formato A4 in numero massimo di 20 (venti) cartelle. Sono ammessi, all'interno delle schede di cui sopra, inserti di tabelle, grafici, disegni, fotografie, ecc..

La relazione dovrà essere prodotta in formato cartaceo e in formato digitale in file PDF su supporto CD/DVD.

## **Art. 21. (Assicurazione contro i furti)**

Il fornitore deve provvedere a proprie spese alla stipula di un contratto assicurativo a copertura dei danni eventualmente determinatesi a seguito di furti di apparecchiature informatiche in locazione, installate presso le sedi operative dell'Azienda committente, anche nei confronti di quelle portatili, nessuna esclusa, come ad esempio (non esaustivo) P.C. portatili, tablet, lettori barcode e altre, trattandosi di beni non di proprietà dell'Azienda committente ma concessi in locazione.

Copia del contratto assicurativo dovrà essere presentato all'Azienda committente dopo la comunicazione di avvenuto affidamento.

## **Art. 22. (Monitoraggio del livello del servizio e penali)**

### **Monitoraggio del livello del servizio**

La Direzione dell'Esecuzione del Contratto controlla che la ditta aggiudicataria rispetti le modalità di erogazione del servizio ed in particolare i tempi di intervento stabiliti.

Il monitoraggio del livello del servizio è effettuato con cadenza almeno trimestrale utilizzando il sistema di richiesta d'intervento in uso presso l'Amministrazione committente.

Il livello del servizio viene monitorato sulla base degli indicatori specificati o di altre informazioni atte a evidenziare l'andamento e la qualità del servizio erogato.

Indicatori per la misurazione del livello di servizio:

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Soglia/indicatore</b>
Tempo medio chiusura chiamate urgenti	Tempo intercorrente tra l'assegnazione della chiamata urgente al fornitore tramite Help Desk e la risoluzione del problema	80 % delle chiamate urgenti risolte entro 2 ore (valutazione trimestrale)
Tempo medio chiusura chiamate Ordinarie	Tempo intercorrente tra l'assegnazione della chiamata ordinaria al fornitore tramite Help Desk e la risoluzione del problema	60 % delle chiamate ordinarie risolte nei tempi descritti (valutazione trimestrale)
Numero di solleciti/reclami	Numero di solleciti o reclami ricevuti	1 per settimana (valutazione trimestrale)
Numero di interventi riaperti	Numero di interventi chiusi e poi riaperti per non corretta soluzione	1 per settimana (valutazione trimestrale)

L'Azienda committente si riserva di definire con il fornitore, aggiudicatario della presente procedura, gli aspetti di natura tecnica ed operativi relativamente al monitoraggio degli SLA.

### **Penali**

L'Amministrazione committente controllerà trimestralmente che la ditta aggiudicataria rispetti i livelli di servizio richiesti per ogni parametro indicato.

Nel caso in cui trimestralmente non vengano rispettati i tempi medi di chiusura delle chiamate urgenti verrà applicata una penale in misura fissa forfetaria di € 5.000,00 (cinquemila)

Nel caso in cui trimestralmente non vengano rispettati i tempi medi di chiusura delle chiamate ordinarie verrà applicata una penale in misura fissa forfetaria di € 3.000,00 (tremila)

Nel caso in cui trimestralmente venga superato il numero di solleciti/reclami verrà applicata una penale in misura fissa forfetaria di € 3.000,00 (tremila)

Nel caso in cui trimestralmente venga superato il numero di interventi riaperti verrà applicata una penale in misura fissa forfetaria di € 2.000,00 (duemila)

### **Art. 23. (Verifica dei campioni e collaudo della fornitura)**

A seguito dell'aggiudicazione della gara la Direzione dell'Esecuzione del Contratto verifica la corrispondenza dei campioni forniti rispetto alle apparecchiature offerte e previste in consegna.

Tale operazione ha luogo entro e non oltre cinque giorni lavorativi dalla data di consegna dei campioni. Tale termine può essere prorogato dalla Direzione dell'Esecuzione del Contratto.

Alla verifica tecnica possono presenziare incaricati della ditta aggiudicataria, su richiesta o su invito, i quali sono tenuti a controfirmare il relativo verbale, in contraddittorio.

Qualora i campioni risultino difformi da quanto richiesto e offerto devono essere sostituiti e resi conformi nel più breve tempo possibile e comunque non oltre dieci giorni dalla segnalazione.

Confermata la corrispondenza dei singoli campioni si procede all'installazione delle apparecchiature informatiche secondo il piano di lavoro approvato dalla Direzione dell'Esecuzione del Contratto.

Al termine dell'ultima fase d'installazione, come precisato nella parte relativa a "Installazione delle apparecchiature informatiche" la Direzione dell'Esecuzione del Contratto formalizza il collaudo definitivo dell'intera fornitura.

### **Art. 24. (Integrazioni e riduzioni contrattuali della fornitura)**

#### **Integrazioni annuali**

Durante la gestione contrattuale sono possibili integrazioni del numero delle apparecchiature informatiche in relazione alla variazione del piano dei fabbisogni.

Tale integrazione, qualora necessaria, di norma può essere prevista una volta ogni anno.

In questo caso il fornitore è tenuto a consegnare ed installare le nuove apparecchiature informatiche richieste, alle condizioni economiche previste nel contratto di locazione, secondo un piano esecutivo predisposto dalla S.C. Tecnico e Informatico.

Le apparecchiature fornite dovranno avere caratteristiche tecniche almeno equivalenti a quelle fornite in sede di aggiudicazione della gara.

I prezzi sono quelli del contratto in corso.

L'integrazione contrattuale determina la variazione della fatturazione contrattuale, a decorrere dal mese successivo a quello del giorno dell'avvenuto collaudo favorevole delle nuove apparecchiature informatiche installate.

#### **Integrazioni straordinarie**

Qualora per situazioni contingenti, non prevedibili, si renda necessario acquisire nuove apparecchiature la ditta aggiudicataria è tenuta a fornire i dispositivi richiesti. L'integrazione straordinaria determina la variazione della fatturazione contrattuale, a decorrere dal mese successivo a quello del giorno dell'avvenuto collaudo favorevole delle nuove apparecchiature informatiche installate.

I prezzi sono quelli del contratto in corso.

### **Integrazioni mediante fornitura di dispositivi affini**

Qualora si renda necessario acquisire apparecchiature informatiche o dispositivi rientranti nel settore delle apparecchiature periferiche, anche se non comprese nell'elenco delle apparecchiature oggetto della presente gara e conseguentemente riportate nel relativo contratto, la società aggiudicataria è tenuta alla loro fornitura ad integrazione del contratto sottoscritto.

I prezzi proposti, sui prodotti in integrazione, dovranno essere allineati ai valori di mercato del momento in cui si gestisce la richiesta.

L'integrazione determina la variazione della fatturazione contrattuale, a decorrere dal mese successivo a quello del giorno dell'avvenuto collaudo favorevole delle nuove apparecchiature informatiche installate.

### **Riduzioni delle apparecchiature in locazione**

Qualora a causa della riduzione dei volumi di produttività, determinati dalla modifica dell'organizzazione dell'Azienda committente e per qualsiasi causa determinatesi, dal terzo anno contrattuale in poi potrà essere richiesta al fornitore una riduzione del numero delle apparecchiature in locazione, con conseguente riduzione del fatturato, senza che possa essere richiesta alcuna compensazione economica a titolo di danno o risarcimento.

Tale riduzione non potrà superare il 20% del totale del valore della fornitura.

## **Art. 25. (Durata contrattuale)**

Il periodo contrattuale è di 60 (sessanta) mesi, comprensivi della fase d'installazione della durata di dodici mesi e sarà rinnovabile come stabilito dal disciplinare di gara. Durante i 60 (sessanta) mesi di esecuzione contrattuale l'Azienda committente corrisponderà alla società aggiudicataria un'unica quota mensile da mantenere costante nel tempo, fatte salve le eventuali integrazioni apportate, comprendente tutti i servizi richiesti.

Trascorsi i 60 (sessanta) mesi l'Azienda committente potrà avvalersi della facoltà di prorogare il contratto come stabilito dal disciplinare di gara.

## **Art. 26. (Allegati del presente documento)**

Sono allegati al presente documento:

Allegato n. 1, i quantitativi delle apparecchiature informatiche da fornire in locazione

Allegato n. 2, le ubicazioni di ogni singola apparecchiatura informatica

Allegato n. 3, le caratteristiche tecniche delle apparecchiature informatiche

Allegato n. 4, bande trasmissive rete geografica Azienda committente

Allegato n. 5, attuale allocazione delle apparecchiature fotocopiatrici

- - -