

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E DI BASE
DEL SISTEMA INFORMATICO DEL CONSIGLIO
REGIONALE DI BASILICATA**

SIMOG n. XXXXXX

**CAPITOLATO DESCRITTIVO
E
PRESTAZIONALE**

INDICE DEL DOCUMENTO PER CAPITOLI

1.....	PREMESSA
2.....	SEDI OPERATIVE
3.....	FASCE ORARIE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
4.....	SERVIZI RICHIESTI
5.....	SEDE OPERATIVA DELLA DA
5.1.....	Deposito attrezzature
6.....	GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE PDL
6.1.....	Servizio di Help Desk/Service Desk
6.2.....	Gestione e risoluzione dei malfunzionamenti definiti "a livello di gestione"
6.3.....	Change management
6.4.....	Servizio di Manutenzione
6.5.....	Servizio IMAC
6.6.....	Servizi di Presidio
7.....	CONSOLIDAMENTO DELL'INVENTARIO DEI BENI INFORMATICI
8.....	SMALTIMENTO DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE
9.....	PERSONALE IMPIEGATO
10.....	LIVELLI DI SERVIZIO
11.....	PENALI
12.....	OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO
13.....	CONTROLLO SULLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. PREMESSA

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

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

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

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

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

Definizioni e acronimi

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

2. SEDI OPERATIVE

L'Amministrazione si compone di n. 2 (due) sedi operative, una nella città di Potenza in Via Verrastro n. 6 – 85100 PZ e l'altra a Matera in via Cappelluti s.n.c.

3. FASCE ORARIE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Sono individuate le fasce orarie per l'intero anno, nelle quali saranno erogati i servizi oggetto di appalto. La fascia oraria Standard *Anti Meridiana e quella Post Meridiana*, come riportato nella seguente tabella:

Fascia oraria	Giorni	Tipo di presidio	Orario
Standard AM	Lunedì - Venerdì (5 gg)	Presenza	08:00 – 14:00
Standard PM	Lunedì - Venerdì (5 gg)	Presenza	15:00 - 18:00

4. SERVIZI RICHIESTI

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

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

L'ambiente operativo standard, utilizzato, è quello di Microsoft® Windows 10 Pro. Per quanto concerne la parte relativa al software di produttività individuale, l'Amministrazione ha scelto di adottare la piattaforma Microsoft Office.

Gradualmente, sarà effettuata la migrazione dalla piattaforma finora adottata, a quella di Office 365® - n. 100 licenze sono state già acquistate dell'Amministrazione.

Le dotazioni strumentali informatiche oggetto di manutenzione e assistenza sono indicativamente le seguenti:

- 1) *Postazioni informatiche complete: N. 196;*
- 2) *Scanner: N. 21;*
- 3) *Stampanti locali e di rete 85.*

Per esigenze dell'Amministrazione, il numero delle apparecchiature può essere suscettibile di variazione, in aumento o diminuzione. Ciò non comporta alcuna modifica delle condizioni economiche.

Di seguito sono elencati i dispositivi che compongono le due tipologie di PdL: **Postazione di Lavoro Desktop**

- *Unità Centrale (inclusiva di CPU, memoria RAM, disco fisso, etc.);*
- *Monitor dotati di casse acustiche;*
- *Tastiera, Mouse con cavo;*
- *Lettore/masterizzatore CD/DVD ove presente;*
- *Stampante locale;*

- *Scanner* (limitatamente ad alcune tipologie di PdL);
- Kit multimediale costituito da webcam, cuffia microfonata;
- Sistema operativo Microsoft® Windows 10 Professional;
- Software di produttività individuale Microsoft® Office Professional/Office 365®.

Postazione di Lavoro Laptop

- PC Laptop;
- Sistema operativo Microsoft® Windows 10 Professional;
- Software di produttività individuale Microsoft® Office Professional/Office 365®.

Stampanti locali

Tutte le pdl sono corredate dalla presenza di una stampante locale. Ciò nonostante, al fine di ridurre la spesa di acquisto e gestione, la tendenza dell'Amministrazione è di soppiantare l'utilizzo delle prn locali a favore di multifunzioni.

Stampanti di rete

Rappresentano unità di stampa collegate alla rete LAN e condivise da gruppi di utenti interni dell'Amministrazione. Si tratta di Stampanti di rete multifunzione b/n e a colori, da pavimento, con funzioni di stampante, fotocopiatrice e scanner.

Tali dispositivi sono forniti da ditta esterna la quale si occupa anche della manutenzione/riparazione, nonché della fornitura dei materiali di consumo (toner, vaschette di recupero toner etc.)

Cablaggi e dispositivi di rete accessori

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

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

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

I servizi riguardano fundamentalmente:

- La gestione delle PdL;
- La manutenzione delle PdL;
- La movimentazione delle PdL;
- Supporto alla gestione dell'inventario dei beni mobili informatici

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

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

5. SEDE OPERATIVA DELLA DA

L'Amministrazione mette a disposizione idonei locali, situati nella sede della città di Potenza, destinati ad ospitare il Centro di Assistenza Tecnica, e tali da assicurare ai tecnici le condizioni lavorative idonee previste dalla normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

La DA deve disporre altresì di idonee attrezzature informatiche per l'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto oltre che provvedere a proprie spese e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, all'attivazione e gestione di un collegamento telematico ad alta affidabilità e in linea con i moderni standard di sicurezza, con banda minima garantita di 8Mb (otto Mb), tale da consentire la gestione remota dei servizi, tra il Centro di Assistenza Tecnica e la Rete Regionale.

Sarà a carico della DA la messa in funzione di un sistema di ticketing in modo da poter tenere traccia delle attività svolte e dare all'Amministrazione la possibilità di monitorare anche in Real time le attività d'intervento poste in essere dalla DA.

Il sistema di ticketing sarà utile anche al fine di predisporre statistiche inerenti l'attività di assistenza tecnica (SAL).

5.1. Deposito attrezzature

L'Amministrazione mette a disposizione un locale deposito presso la sede di Potenza, idoneo a poter ospitare in modo continuativo una scorta di attrezzature informatiche, acquistate dall'Amministrazione, e destinate a sostituire le attrezzature non più funzionanti od obsolete. Oltre alle attrezzature nuove devono trovare sistemazione anche le attrezzature dismesse e qualsiasi altra attrezzatura informatica rientrante nel servizio di manutenzione che necessiti di deposito temporaneo.

La DA ha la responsabilità delle attrezzature depositate, appartenenti all'Amministrazione. L'accesso al locale deposito attrezzature avviene con il consenso del responsabile economato dell'Ufficio. Qualora si verificassero furti o danni di qualsiasi natura alle attrezzature messe a deposito, a causa di negligenza del personale in servizio della DA *"opportunamente dimostrato"*, sarà addebitato alla DA il loro valore di acquisto comprensivo di IVA, per quanto concerne le attrezzature nuove. Per le attrezzature usate il loro valore residuale di acquisto, coincidente con il valore di ammortamento, secondo quanto definito, in materia, dall'Amministrazione.

Le attrezzature consegnate dai vari fornitori, oggetto di acquisto da parte dell'Amministrazione, devono essere tutte inventariate. È compito della DA collaborare con l'ufficio Economato alla gestione della movimentazione delle attrezzature depositate in magazzino.

Per ciascuna attrezzatura deve essere indicato il tipo di apparecchiatura, la marca, il modello, il numero di inventario;

per quelle in uscita, in quanto assegnate, anche il numero del ticket di riferimento, l'utente a cui è stata assegnata, la data di consegna e l'ufficio di appartenenza.

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

6. GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE PDL

6.1. Servizio di Help Desk/Service Desk

La struttura di Help Desk/Service Desk costituisce l'interfaccia messa a disposizione degli utenti dell'Amministrazione in grado di ricevere e gestire ogni tipo di segnalazione di malfunzionamento, e

quant'altro rientri nei servizi richiesti, oggetto del presente appalto. È attivo nelle fasce orarie standard di erogazione dei servizi.

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

- chiamata diretta ai numeri dedicati attivato dalla DA;
- tramite l'invio di mail all'indirizzo dedicato;
- tramite la piattaforma web di ticketing.

Per la gestione dei ticket la DA dovrà utilizzare il sistema di *trouble-ticketing* da implementare entro 30 gg dalla stipula del contratto.

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

Il servizio di Help desk/Service desk dovrà pertanto:

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

Smistare la segnalazione ove necessario (es. problematiche relative a software di terze parti), trasferendo la risoluzione a chi di competenza.

Nell'erogazione del servizio di service desk, la DA dovrà rispettare i livelli di servizio descritti al punto 10. Il "*tempo di gestione richieste all' Help desk/Service desk*" è definito come tempo che intercorre tra l'apertura del ticket, coincidente con la richiesta dell'utente all' Help desk/Service desk e chiusura del ticket.

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

Sarà cura della DA valutare sulla base degli SLA, dell'orario di erogazione dei servizi contrattualizzato, e sulla base della quantità degli interventi da gestire, le modalità di erogazione del servizio.

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

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

- Gestione dei ticket relativi ai malfunzionamenti non risolti a livello di Help Desk/Service Desk;
- Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione;
- Diagnosi ed esecuzione dell'intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità delle configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
- Intervento di riconfigurazione dei sistemi;
- Stabilire se il malfunzionamento necessita di un intervento di manutenzione hardware;
- Aggiornamento e/o chiusura del ticket;
- Analisi delle cause del malfunzionamento, per verificare se lo stesso è diffuso su altre postazioni, valutare se il problema è di portata tale da richiedere un intervento di *change* nella configurazione/assetto delle Unità Centrali di Elaborazione e, conseguentemente, attivare la procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutte le PdL, secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di *change management*.

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

6.3. Change management

La finalità è quella di garantire, attraverso un processo standardizzato di governance, che l'impatto delle modifiche alle postazioni di lavoro informatiche sia ridotto al minimo.

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

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

Le attività di *"change"* dovranno essere espletate dalla DA in stretta collaborazione con il CTR dell'Amministrazione, con il fine di consentire una distribuzione del software sicura e scalabile, di impostare e gestire le policy che regolano le autorizzazioni di ogni singola PdL, di contribuire anche alla gestione dell'intero patrimonio hardware e software.

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

6.4. Servizio di Manutenzione

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

Per le attrezzature non funzionanti o difettose per i quali è ancora attiva la garanzia del costruttore la DA deve attivare le necessarie procedure per usufruire dei servizi in garanzia collaborando con l'Amministrazione alla spedizione dell'attrezzatura non funzionante presso i centri di assistenza del costruttore.

Successivamente la DA dovrà verificare, al rientro dalla riparazione, l'integrità e l'effettivo ripristino di tutte le funzionalità, prima della riconsegna all'utente a cui l'attrezzatura è assegnata.

La componentistica utilizzata come parti di ricambio dovrà avere caratteristiche tecniche non inferiori a quelle sostituite e ove possibile della stessa marca e modello e fornita dall'Amministrazione del Consiglio Regionale di Basilicata.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5. Servizio IMAC

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

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

Install - Installazione di nuova PdL

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

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi secondo norme di sicurezza sul lavoro;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- cablaggio ordinato di tutti i cavi di collegamento dei vari dispositivi, che devono essere sollevati da terra onde ridurre rischi, danni o inconvenienti di varia natura;

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATICHE

DEL CONSIGLIO DELLA REGIONE BASILICATA - SIMOG n. XXXXXX

- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;
- l'eventuale ritiro delle apparecchiature preesistenti.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "*site preparation*", a carico dell'Amministrazione, che comprende varie azioni tra cui, ad esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati ed elettrico, nonché degli arredi in modo che la pdl sia posizionata rispettando i criteri in materia di sicurezza sul lavoro ed in particolare relativo ai terminali informatici.

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

Remove - Disinstallazione di una Pdl

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

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

Move - Movimentazione di una Pdl

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

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata dall'Amministrazione
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Add - Aggiunta ad una Pdl

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

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

Change - Modifiche ad una Pdl

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware - esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un'upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato de vice driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;

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

6.6. Servizi di Presidio

La DA deve assicurare la presenza continuativa durante l'orario contrattualizzato, di cui al precedente punto 3, di n.3 (*tre*) tecnici, dal lunedì al venerdì nelle fasce orario standard. I suddetti tecnici troveranno sistemazione in apposito locale situato presso il Palazzo del Consiglio Regionale, in via Vincenzo Verrastro n.6 a Potenza, in modo da assicurare un pronto intervento e fornire adeguato supporto agli utenti del polo regionale di cui al punto 2, relativamente alle attività di analisi, diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti e risolvibili senza escalation. L'ambito di competenza del personale di presidio dovrà essere il medesimo del servizio di gestione e manutenzione contrattualizzati.

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

Sedi interessate	Risorse richieste	Tipo di Presidio	Fasce orarie
Sede Centrale di Potenza c/o Palazzo del Consiglio Regionale Via Vincenzo Verrastro, 6	3	Presenza giornaliera	Standard

7. CONSOLIDAMENTO DELL'INVENTARIO DEI BENI MOBILI INFORMATICI

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

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

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

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

8. SMALTIMENTO DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE

La DA provvederà a comunicare mediante appositi verbali la necessità di provvedere allo smaltimento di apparecchiature obsolete. Lo smaltimento delle attrezzature informatiche dislocate nelle strutture centrali e periferiche sarà a cura dell'Amministrazione.

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

Il servizio, In particolare, consiste nel ritiro, trasporto e avviamento allo smaltimento da parte della di tutte le attrezzature oggetto di manutenzione di cui al presente appalto, dichiarate obsolete o non più funzionanti.

9. PERSONALE IMPIEGATO

Ai sensi e per gli effetti dell'art.1 della Legge Regionale della Basilicata del 15.02.2010 n. 24, l'impresa aggiudicataria dovrà utilizzare il personale già assunto dalla precedente impresa affidataria, alle medesime condizioni contrattuali.

Il servizio dovrà prevedere la presenza di 3 (tre) unità lavorative con le seguenti caratteristiche:

- a) **Un tecnico hardware** con conoscenza dei SO Windows, MAC OS e relativi applicativi; Tale figura si occuperà anche della gestione/manutenzione della Intranet del sito Web del Consiglio Regionale della Basilicata.
- b) **Un sistemista junior** in grado di gestire e risolvere le problematiche specifiche del sistema informatico (rete LAN, protocolli etc.)
- c) **Un sistemista senior** con qualifica di Amministratore di sistema in grado di supervisionare i sistemi, rete e applicativi in uso all'Amministrazione, assicurando ove necessario e richiesto, consulenza specialistica.

Gli operatori attualmente in servizio sono tre:

- uno full-time di categoria C2 con data di assunzione 01/12/2017;
- uno full-time di categoria C3 con data di assunzione 29/09/2022;
- uno part-time (con 30 ore settimanali) di categoria C2 e data di assunzione 11/10/2021;

assunti con contratto nazionale "IMPRESE DELL'INDUSTRIA METALMECCANICA PRIVATA E DELLA INSTALLAZIONE DI IMPIEANTI":

Il servizio, relativamente alle figure menzionate, deve essere erogato in base alle fasce orarie indicate al punto 3 (dalle ore 8:00 alle ore 18:00 con la previsione di una pausa pranzo dalle ore 14:00 alle ore 15:00).

Nel periodo estivo, le ferie dovranno essere concordate con l'Amministrazione.

Il personale impiegato dovrà essere utilizzato anche per garantire gli interventi presso la sede decentrata di Matera.

In caso di assenza dei tecnici impiegati, la DA dovrà provvedere a colmare tale mancanza mediante personale con analoga qualifica professionale.

La rilevazione giornaliera della presenza dei tre tecnici verrà posta in essere mediante strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione (badge, tornelli etc).

A tal proposito la DA dovrà fornire un elenco con le generalità delle persone adibite allo svolgimento delle attività di erogazione del servizio al fine di riconoscere gli stessi all'ingresso nei locali dell'Amministrazione.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuna attività è definito uno SLA minimo, che potrà essere migliorato. Gli eventuali valori migliorativi offerti, in caso di aggiudicazione, saranno gli SLA minimi inseriti in contratto che sostituiranno quelli di seguito definiti, anche ai fini della reportistica e del calcolo delle penali ad essi associate.

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

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

Tabella 2 - SLA Help Desk / Service Desk			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste all'Help desk / Service desk	tempo di gestione richieste Help Desk / Service Desk	Entro 8 ore per eventi non bloccanti	Entro 4 ore Per eventi bloccanti

Tabella 3 - SLA Manutenzione			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Entro 72 ore	Entro 48 ore

Tabella 4 - SLA IMAC			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti: Install, Remove, Move, Add,	Tempo di completamento intervento IMAC	Entro 3 gg lavorativi	Entro 2 gg lavorativi

Tabella 5 - SLA Interventi preventivi			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP	SLA Limite	SLA Minimo
Interventi di gestione preventiva sul software	Numero di interventi effettuati nell'arco del mese di riferimento	Almeno 15	Almeno 5
Interventi di manutenzione preventiva	Numero di interventi effettuati nell'arco del mese di riferimento	Almeno 15	Almeno 5

Tabella 6 - SLA Reportistica			
Tipologia Servizio	Descrizione ICP		SLA Limite
Report degli interventi di gestione preventiva	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 7 gg lavorativi
Report degli interventi di manutenzione preventiva	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 7 gg lavorativi
Report degli aggiornamenti inventario	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 7 gg lavorativi
Report degli interventi IMAC	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento	====	Entro 7 gg lavorativi

11. PENALI

Tutte le ore di intervento eccedenti i tempi previsti (calcolate per difetto fino a trenta minuti e per eccesso oltre i trenta minuti), sono valutate come penalità su base oraria, pari a 50 Euro, e detratte automaticamente dal canone mensile sino ad un massimo di riduzione del 30% dello stesso.

In caso di ripetuta applicazione di penalità, come anche ripetuti episodi di perdita dei dati per accertata negligenza (mancata adozione procedure backup/restore), l'Amministrazione ha facoltà di chiedere la risoluzione del contratto, fermo restando l'addebito degli oneri che la stessa Amministrazione dovrebbe sopportare per far fronte a successivi interventi della stessa tipologia di quelli richiesti nel presente capitolato.

Sono comunque applicate le norme del codice civile ed in particolare per il risarcimento del danno gli artt. 1218, 1223 e 1176.

12. OBBLIGHI DELLA DA

Nell'esecuzione del servizio, La DA è tenuto alla scrupolosa osservanza delle leggi, dei regolamenti, dei contratti collettivi di lavoro e di ogni altra normativa vigente od emanata, sia in rapporto alle modalità di esecuzione dei lavori, sia nei confronti del personale dipendente. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi antinfortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico della DA, che ne è la sola responsabile, anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento o l'onere in solido con l'appaltante, con esclusione d'ogni diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione.

13 - CONTROLLO SULLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione esercita il controllo e la sorveglianza sulla corretta esecuzione del servizio, in termini di buon andamento delle attività operative, della corrispondenza quantitativa e qualitativa delle prestazioni e del rispetto dei tempi, della tempestività e del grado di soddisfazione dell'utenza, tramite il Responsabile del Servizio, individuato nel titolare pro tempore della posizione organizzativa competente per materia che rappresenta per la DA il referente unico.