

Allegato 2 al Bando “ICT2009” per l’abilitazione di fornitori e servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico per la fornitura di Servizi per l’Informatica e le Telecomunicazioni

Versione 7.0

**Classificazione del documento: Consip Public
23 aprile 2013**



DATA	VERSIONE	DESCRIZIONE	CAP. /SEZ. MODIFICATI
Aprile 2011	1.0	Prima emissione	Tutti
Giugno 2011	2.0	Modifica Definizioni Generali	Par. 2
Luglio 2011	3.0	Inserito nuovo Metaprodotto relativo al Servizio di Conservazione sostitutiva	Par. 4.3.17
Giugno 2012	4.0	Modifica Attributi comuni e specifici	Par. 4.1
		Integrazione nuovi Metaprodotto	Par. 4.3.21
			Par. 4.3.22
			Par. 4.3.23
Ottobre 2012	5.0	Integrazione nuovo Metaprodotto	Par. 4.3.15
Febbraio 2013	6.0	Modifica Metaprodotto	Par. 4.3.15
			Par. 4.3.22
Aprile 2013	7.0	Integrazione nuovi Metaprodotto	Par. 4.3.25
			Par. 4.3.26

Storia del documento



Indice

1.	PREMESSA	5
2.	DEFINIZIONI GENERALI	7
3.	MODALITA' DI RISPOSTA AL BANDO	13
4.	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DI ABILITAZIONE	14
4.1	Attributi Comuni e Specifici	14
4.1.1	Attributi Comuni	14
4.1.2	Attributi Specifici	17
4.2	Disponibilità Minima Garantita	18
4.3	SERVIZI ICT	19
4.3.1	Metaprodotto: CPV 79132100-9 - Servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD)	19
4.3.2	Metaprodotto: CPV 72417000-6 - Servizio di Registrazione Dominio WEB	22
4.3.3	Metaprodotto: CPV 64216120-0 - Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)	24
4.3.4	Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Hosting	27
4.3.5	Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Housing	32
4.3.6	Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di hosted e-mail server	33
4.3.7	Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di installazione-migrazione Sistema Operativo	34
4.3.8	Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di installazione software su PC	36
4.3.9	Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di ottimizzazione PC	37
4.3.10	Metaprodotto: CPV 72317000-0 - Servizio di Copia dati on-site	38
4.3.11	Metaprodotto: CPV 72910000-2 - Servizio di Backup-Restore	39
4.3.12	Metaprodotto: CPV 72500000-0 - Servizio di Gestione e manutenzione PdL	42
4.3.13	Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di installazione e configurazione server	49
4.3.14	Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di monitoraggio e gestione Sistemi Server	54
4.3.15	Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Cloud computing	64
4.3.16	Metaprodotto: CPV 72260000-5 - Servizio Open Source	73
4.3.17	Metaprodotto: CPV 72512000-7 - Servizio di gestione elettronica dei documenti	81
4.3.18	Metaprodotto: CPV 72512000-7 - Servizio di Conservazione Sostitutiva	84
4.3.19	Metaprodotto: CPV 80533100-0 - Corsi di Formazione - Area Informatica Telematica	87
4.3.20	Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Fornitura di connettività Internet	90
4.3.21	Metaprodotto: CPV 79511000-9 - Servizio di Contact Center	91
4.3.22	Metaprodotto: CPV 79540000-1 - Servizio di Interpretariato da remoto	103
4.3.23	Metaprodotto: CPV 64212000-5 - Servizio di Telefonia Mobile ricaricabile	109
4.3.24	Metaprodotto: CPV 64212000-5 - Servizio di Trasmissione Dati Mobile	118



4.3.25	Metaprodotto: CPV 48490000-9 - Servizio di Piattaforma e-procurement	127
4.3.26	Metaprodotto: CPV 72150000-1 - Servizio di Assessment Smart City	136
5.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	142
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	143
6.1	Importo minimo di consegna	143
6.2	Termini di esecuzione del Servizio	143
6.3	Servizi alla Pubblica Amministrazione	143
7.	PREZZI	145
8.	CONTATTI	146



1. PREMESSA

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici e normativi, la partecipazione al Bando “ICT2009” di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, con riferimento all’Abilitazione di Servizi per l’Informatica e le Telecomunicazioni e la conseguente pubblicazione di cataloghi elettronici contenenti Servizi Abilitati afferenti ai seguenti Metaprodotto:

METAPRODOTTO	CODICE CPV
Servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD)	79132100-9
Servizio di Registrazione Dominio WEB	72417000-6
Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)	64216120-0
Servizio di Hosting	72400000-4
Servizio di Housing	72400000-4
Servizio di hosted e-mail server	72400000-4
Servizio di installazione-migrazione Sistema Operativo	72600000-6
Servizio di installazione software su PC	72600000-6
Servizio di ottimizzazione PC	72600000-6
Servizio di Backup-Restore	72910000-2
Servizio di Copia dati on-site	72317000-0
Servizio di installazione e configurazione server	72600000-6
Servizio di monitoraggio e gestione Sistemi Server	72600000-6
Servizio di Cloud computing	72400000-4
Servizio di Open Source	72260000-5
Servizio di Gestione e manutenzione PdL	72500000-0
Servizio di gestione elettronica dei documenti	72512000-7
Servizio di archiviazione sostitutiva	72512000-7
Corsi di Formazione - Area Informatica Telematica	80533100-0
Servizio di fornitura di connettività internet	72400000-4
Servizio di Contact Center	79511000-9
Servizio di Interpretariato da remoto	79540000-1
Servizio di Telefonia Mobile ricaricabile	64212000-5
Servizio di Trasmissione Dati Mobile	64212000-5
Servizio di Piattaforma e-procurement	48490000-9
Servizio di Assessment Smart City	72150000-1

Quanto ivi esposto definisce in modo esauriente le caratteristiche tecniche e prestazionali che dovranno avere i Servizi per l’inserimento nei cataloghi elettronici del Mercato Elettronico su cui la Pubblica Amministrazione potrà effettuare Ordini Diretti e Servizi offerti in risposta alle Richieste di Offerte.



I Servizi, i Servizi Connessi e, in generale, le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato e nel Contratto. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili, siano esse di carattere generale o specificamente inerenti al settore merceologico cui i Servizi appartengono, e in particolare quelle di carattere tecnico, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla conclusione del Contratto.



2. DEFINIZIONI GENERALI

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini, quando viene scritto con l'iniziale maiuscola, sia nel singolare che nel plurale, assume il significato di seguito riportato:

Abilitazione: il risultato della procedura che consente l'accesso e la partecipazione al Sistema di e-Procurement e l'utilizzo dei relativi Strumenti di Acquisto da parte dei Soggetti Aggiudicatori e dei Fornitori;

Account: l'insieme di dati - userid e password -, associati a ciascuna persona fisica al momento della Registrazione al Sistema di e-Procurement, che vengono utilizzati ai fini dell'Identificazione Informatica per l'accesso e l'utilizzo del Sistema e quale strumento di Firma Elettronica;

Area Comunicazioni: l'apposita area telematica ad accesso riservato all'interno del Sistema dedicata a ciascun soggetto Abilitato, utilizzata per ricevere le comunicazioni nell'ambito del Sistema;

Bando, Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico: uno dei bandi per l'Abilitazione (comprensivo dei relativi allegati) dei Fornitori e dei Beni e dei Servizi da questi offerti per la partecipazione al Mercato Elettronico ai sensi dell'art. 328 del Regolamento di Attuazione;

Bene e Servizio: il bene e/o il servizio abilitato al Sistema ed offerto nel Catalogo o comunque acquistabile dai Soggetti Aggiudicatori attraverso gli Strumenti di Acquisto;

Call Center: il servizio di assistenza e supporto all'utilizzo del Sistema di e-Procurement fornito dal Gestore del Sistema;

Capitolato tecnico: l'allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione che contiene la descrizione dei requisiti e delle caratteristiche necessarie per l'abilitazione dei beni o dei servizi offerti dal Fornitore;

Categoria del bando di abilitazione: una delle categorie in cui si articola il Bando di abilitazione al Mercato Elettronico per cui il Fornitore può richiedere l'Abilitazione o l'estensione dell'Abilitazione;

Catalogo: l'elencazione di beni e/o servizi e delle relative caratteristiche offerti dal Fornitore ed esposti all'interno del Sistema di e-Procurement secondo la struttura predefinita indicata nel Sito;

Codice dei Contratti Pubblici: il decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice



dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE»;

Condizioni Generali di Contratto: le clausole contrattuali uniformi standardizzate che disciplinano il Contratto concluso nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione tra Soggetto Aggiudicatore e Fornitore in conformità a quanto stabilito da ciascun Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico;

Condizioni Particolari di Contratto: le clausole contrattuali eventualmente predisposte dal Soggetto Aggiudicatore nel caso di acquisto tramite RDO ad integrazione o in deroga al Contratto e/o alle Condizioni Generali di Contratto;

Consip: la società Consip S.p.A, a socio unico, organismo di diritto pubblico con sede legale in Roma, Via Isonzo n. 19/E, il cui capitale sociale è interamente detenuto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze;

Contratto: il contratto di fornitura dei beni e/o di prestazione dei servizi concluso nell'ambito del Sistema di e-Procurement tra il Fornitore e il Soggetto Aggiudicatore;

Disponibilità Minima Garantita: il quantitativo garantito di Beni/Servizi di cui il Fornitore assicura la disponibilità in un dato lasso di tempo per gli acquisti mediante Ordine Diretto da parte dei Soggetti Aggiudicatori nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, così come indicato nel Capitolato Tecnico relativo a ciascun Bando. Per il calcolo della Disponibilità Garantita si fa riferimento al numero di Beni e/o al valore espresso in euro dei Servizi per i quali è stato concluso un Contratto tra Soggetti Aggiudicatori e Fornitore mediante Ordine Diretto (mentre non vengono computati gli acquisti mediante RDO) in un dato periodo di tempo stabilito nel Capitolato Tecnico (es: nel caso in cui la Disponibilità Garantita sia di 1000 prodotti ogni mese, il Fornitore potrà rifiutarsi di eseguire un Ordine Diretto soltanto nel caso in cui nei trenta giorni precedenti al ricevimento dell'Ordine Diretto abbia già venduto 1000 o più unità di prodotto);

Documenti del Mercato Elettronico: l'insieme della documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico, ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Bando di Abilitazione di volta in volta rilevante e i relativi Allegati - il Capitolato Tecnico, le Condizioni Generali di Contratto, le Regole del Mercato Elettronico - le indicazioni e le istruzioni inviate ai soggetti abilitati o registrati e/o pubblicate sul Sito, nonché in generale tutti gli atti e i documenti che disciplinano la registrazione, l'Abilitazione, l'accesso e l'utilizzo del Mercato Elettronico nel Sistema di e-Procurement da parte dei soggetti a ciò legittimati;

Domanda di Abilitazione: la domanda che il soggetto richiedente deve compilare ed inviare a Consip, attraverso la procedura presente sul sito www.acquistinretepa.it, esclusivamente in



lingua italiana, per ottenere l'Abilitazione al Sistema di e-Procurement, conformemente a quanto specificamente indicato con riferimento a ciascuno specifico Strumento di Acquisto per il quale l'interessato richiede l'Abilitazione;

Firma Digitale: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi dell'art. 1, lett. s) del D. Lgs. 7 maggio 2005 n. 82;

Fornitore: indica uno dei soggetti di cui all'art. 34 del Codice dei Contratti Pubblici che ha ottenuto l'Abilitazione quale operatore economico per uno o più degli Strumenti di Acquisto del Sistema di e-Procurement;

Gestore del Sistema: il soggetto indicato nel Sito, risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita, del quale si avvalgono Consip e il Soggetto Aggiudicatario per la gestione tecnica del Sistema di e-Procurement;

Giorno lavorativo: dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi;

Importo Minimo di Consegna: l'importo minimo definito da ciascun Capitolato Tecnico fatturabile per ciascun Punto di Consegna per il quale il Soggetto Aggiudicatario richiede al Fornitore la consegna dei Beni mediante Ordine Diretto nel Mercato Elettronico e al di sotto del quale l'Ordine Diretto è privo di efficacia e pertanto il Fornitore non è tenuto ad effettuare la consegna;

Legale Rappresentante del Fornitore: il soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e l'Abilitazione nel Sistema di e-Procurement in nome e per conto del Fornitore e utilizzare gli Strumenti di Acquisto per i quali richiede l'abilitazione;

Mercato Elettronico: il mercato elettronico della Pubblica Amministrazione realizzato da Consip ai sensi dell'art. 328 del Regolamento di Attuazione;

MEF: il Ministero dell'Economia e delle Finanze;

Metaprodotto: bene e/o servizio generico a cui è associato un insieme di attributi base e di attributi specifici che lo descrivono;

Offerta: la proposta contrattuale inviata dal Fornitore al Soggetto Aggiudicatario a seguito del ricevimento di una RDO;



Operatore Delegato (del Fornitore): il soggetto appositamente incaricato dal Legale Rappresentante del Fornitore allo svolgimento di una serie di attività in nome e per conto del Fornitore nell'ambito del Sistema di e-Procurement;

Ordine Diretto (o Ordine): la manifestazione di volontà predisposta ed inviata dal Soggetto Aggiudicatore al Fornitore per l'acquisto di Beni e/o Servizi nel Mercato Elettronico direttamente dal Catalogo;

Parte: il Punto Ordinante e/o il Fornitore contraente;

Province di consegna: l'area in cui il Fornitore si impegna a consegnare i Beni e/o svolgere i servizi; relativamente al presente capitolato, tali province devono essere scelte dal Fornitore nell'ambito dell'intero territorio nazionale; è facoltà del fornitore specificare aree di consegna differenti per metaprodotto o per singolo Bene e/o Servizio;

Posta Elettronica Certificata (o PEC): sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici, ai sensi del D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68 e s.m.i.;

Punto di Consegna: l'indirizzo indicato nell'Ordine Diretto o nella RDO dal Punto Ordinante presso il quale deve essere effettuata la consegna e l'installazione dei prodotti oggetto del medesimo ordinativo e non necessariamente coincidente con quello del Punto Ordinante; in tal senso l'indirizzo del Punto Ordinante può variare dall'indirizzo del Punto di consegna;

Punto Istruttore: il soggetto appositamente delegato dal Soggetto Aggiudicatore allo svolgimento di una serie di attività nell'ambito del Sistema di e-Procurement;

Punto Ordinante: il soggetto dotato dei poteri necessari per richiedere la Registrazione e l'Abilitazione al Sistema di e-Procurement in nome e per conto del Soggetto Aggiudicatore e impegnare il Soggetto Aggiudicatore medesimo all'acquisto di beni e servizi attraverso l'utilizzo degli Strumenti di Acquisto per i quali richiede l'Abilitazione;

Registrazione: il risultato della procedura che consente l'attribuzione dell'Account a ciascuna persona fisica che intende operare nel Sistema;

Regolamento di Attuazione: il d.p.r. 5 ottobre 2010 n. 207 "Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE»;



Regole: il documento, che definisce i termini e le condizioni che disciplinano l'accesso e l'utilizzo del Sistema di e-Procurement e dei relativi Strumenti di Acquisto da parte di Fornitori e Soggetti Aggiudicatori e che disciplinano i Bandi di abilitazione emanati da Consip e le procedure di acquisto svolte dalle Soggetti Aggiudicatori nell'ambito del Mercato Elettronico;

Responsabile del Procedimento di Abilitazione: il soggetto di volta in volta individuato nel Bando di Abilitazione, designato ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. 163/2006, che provvede alla risoluzione di tutte le questioni, anche tecniche, inerenti l'Abilitazione, ferma restando la competenza dei singoli Soggetti Aggiudicatori contraenti in ordine alla necessità di nominare il responsabile del procedimento relativamente a ciascuna procedura di acquisto e al relativo contratto di fornitura;

Revoca: il provvedimento che viene adottato da Consip nei casi previsti dalle Regole nei confronti del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore e che consiste nell'esclusione del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore dall'Abilitazione, con conseguente disabilitazione ed eliminazione, nel caso di Fornitore, del relativo Catalogo dal Sistema;

Richiesta di Offerta, RDO: l'invito ad offrire, inviato dal Soggetto Aggiudicatore ai Fornitori da lui selezionati tra quelli abilitati al Mercato Elettronico, secondo le modalità e le procedure di cui agli artt. 50 e seguenti delle Regole;

Scheda Tecnica di Prodotto/Servizio: tabella contenente le caratteristiche tecniche e prestazionali minime che deve avere il Bene/Servizio per cui il Fornitore chiede di essere abilitato. Ciascuna Scheda Tecnica si riferisce ad un Metaprodotto e riporta le soglie minime accettabili e/o i range di accettabilità per le caratteristiche tecniche;

Servizi Connessi: i servizi di consegna, installazione, manutenzione, ed in generale tutti i servizi indicati nel Capitolato Tecnico, nelle Condizioni Generali di Contratto e nel Contratto;

Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (o anche Sistema): il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento previste dagli Strumenti di Acquisto, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione;

Sito: il punto di presenza sulle reti telematiche, all'indirizzo internet www.acquistinretepa.it - o quel diverso indirizzo Internet comunicato da Consip ovvero dal Gestore del Sistema nel corso del tempo - dove sono resi disponibili i servizi e gli strumenti tecnologici necessari per l'attività del Sistema;



Soggetto/i Aggiudicatore/i: (un soggetto tra) le amministrazioni aggiudicatrici, gli enti aggiudicatori e gli altri soggetti aggiudicatori ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163, che sulla base della normativa applicabile vigente sono legittimati all'utilizzo degli Strumenti di Acquisto;

Sospensione: il provvedimento che viene adottato da Consip nei casi previsti dalle Regole nei confronti del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore e che comporta il temporaneo impedimento all'accesso e alla partecipazione del Fornitore o del Soggetto Aggiudicatore al Sistema con conseguente temporanea sospensione del Catalogo del Fornitore dal Sistema;

Utente del Sistema: qualsiasi soggetto che opera nel Sistema, come ad esempio Consip, MEF, il Gestore del Sistema, i Soggetti Aggiudicatori, i Punti Ordinanti, i Punti Istruttori, i Legali Rappresentanti, gli Operatori Delegati, i Fornitori.

Per quanto non espressamente indicato nel presente Punto, si rinvia alle Definizioni di cui all'art. 1 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.



3. MODALITA' DI RISPOSTA AL BANDO

La Domanda di Abilitazione deve essere inviata dal Fornitore richiedente a Consip S.p.A. per mezzo dell'apposito processo informatico previsto sul Sito e seguendo le istruzioni ivi indicate. Ove non diversamente ed espressamente previsto, tutte le comunicazioni rivolte a Consip S.p.A. e, in generale, tutti gli altri atti e documenti devono essere inviati a Consip S.p.A. secondo quanto indicato sul Sito. Consip si riserva comunque il diritto di prendere in considerazione atti e documenti inviati con diverse modalità.

Unitamente alla Domanda di Abilitazione il Fornitore deve fornire a Consip S.p.A. il Catalogo dei Servizi per i quali richiede l'abilitazione. Tale Lista dovrà essere presentata utilizzando le procedure informatiche previste sul Sito.



4. REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DI ABILITAZIONE

4.1 Attributi Comuni e Specifici

Nel presente capitolato vengono riportate, per ogni Metaprodotto, i **Requisiti Tecnici** a cui devono necessariamente rispondere i Servizi oggetto di richiesta di Abilitazione da parte del Fornitore e delle successive integrazioni/modifiche al Catalogo.

Per **Requisiti Tecnici** si intende l'insieme di caratteristiche costruttive, funzionali e prestazionali **minime** che caratterizzano il Metaprodotto.

Vengono inoltre riportate, sempre per ogni Metaprodotto, le **Schede Tecniche di Servizio**. Le Schede Tecniche di Servizio sintetizzano gli attributi obbligatori e facoltativi di ciascun Metaprodotto con degli esempi di compilazione.

4.1.1 Attributi Comuni

Ai fini di una migliore lettura del presente Capitolato Tecnico, si riporta la descrizione di tutti gli Attributi comuni a gran parte dei Metaprodotto.

NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
Marca	Automatico	Campo automatico: n.a. (non applicabile), ovvero applicabile solo per il Servizio di CFD e per hosted e-mail server: nome dell'azienda produttrice del bene.
Codice Articolo Produttore	Automatico	Campo automatico, uguale al campo "Articolo Fornitore", ovvero applicabile solo per il Servizio di CFD: indica il codice alfanumerico fornito dal produttore per individuare il bene.
Denominazione commerciale	SI	Denominazione scelta dal Fornitore per identificare l'offerta, utilizzata ai fini della messa in commercio del servizio e che lo contraddistingue nei confronti del pubblico nell'ambito del territorio nazionale. Non potrà in alcun modo contenere indicazioni in contrasto o comunque anche soltanto eventualmente difformi rispetto alla descrizione ed alle caratteristiche del Servizio (Attributi Comuni e Specifici), al contenuto del Capitolato Tecnico, alle Condizioni Generali di Contratto e, in generale, ai documenti del Mercato Elettronico.
Codice Articolo Fornitore	SI	Codice alfa-numerico che, per il Fornitore, individua univocamente la singola offerta. Il codice Articolo



NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
		Fornitore deve essere diverso per ogni singola offerta presentata. Non deve prevedere caratteri speciali ("&,#,<,>,*%,@,!,\$,,{,},[,],- ,=,+ ,^,?,\\,) e spazi. Per distanziare i caratteri usare "_".
Prezzo	SI	Prezzo di vendita associato al Servizio offerto e/o all'Unità di Misura.
Unità	SI	Esprime l'unità di misura utilizzata per l'esecuzione di un determinato servizio cui può essere associato il Prezzo e la Durata del Servizio. Il campo è vincolato per ogni offerta.
Quantità vendibile per UDM	SI applicabile ove	Indica le unità bene che vengono vendute per Unità di Misura (ad esempio, se un pacco contiene dieci pezzi, indicare "10").
Lotto Minimo per Unità di misura	NO	Quantitativo minimo da rispettare nell'inserimento dell'ordine, ossia quantità minima che il Fornitore è disposto a servire per ciascuna offerta.
Tempo di Consegna	SI	Indica l'intervallo di tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra il ricevimento dell'Ordine e/o del Documento di Accettazione della Proposta del Fornitore, in caso di RdO, e la fornitura del Servizio. Tale tempo decorre a partire dal giorno successivo a quello d'invio dell'ordine o del Documento di Accettazione della Proposta del Fornitore da parte del Punto Ordinante.
Disponibilità Minima Garantita	SI	Il quantitativo garantito di Beni/Servizi, di cui il Fornitore assicura la disponibilità in un dato lasso di tempo, per gli acquisti mediante Ordine Diretto da parte dei Punti Ordinanti nell'ambito del Mercato Elettronico, così come indicato nel Capitolato Tecnico relativo a ciascun Bando.
Condizioni di Pagamento	SI	Descrive le condizioni di pagamento relative al Servizio: 30 gg DRF per esprimere 30 giorni data ricezione fattura)
Province di Consegna	SI	Il territorio in cui il Fornitore si impegna a svolgere i servizi. Qualora il Fornitore intendesse indicare aree di consegna diverse in relazione a differenti offerte di servizi, potrà farlo all'interno di questo campo inserendo la sigla delle province. Qualora il fornitore



NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
		intendesse indicare offerte relative ad aree di consegna su base comunale, dovrà indicarle nel campo "Note".
Note	NO	In questo campo saranno indicate ulteriori ed eventuali informazioni ritenute dal Fornitore utili o qualificanti il Servizio, non collegate in modo diretto alla sua erogazione quali formazione o esperienza particolare del personale, certificazioni ottenute dalla ditta, ecc., con esclusione delle informazioni già presenti negli Attributi Comuni. Le Note non potranno in alcun modo contenere indicazioni in contrasto o comunque anche soltanto eventualmente difformi rispetto alla descrizione ed alle caratteristiche del Servizio, al contenuto del Capitolato Tecnico, alle Condizioni Generali di Contratto e, in generale, ai documenti del Mercato.
Descrizione	NO	Contiene informazioni aggiuntive su un servizio. In questo campo potranno essere indicate ulteriori eventuali informazioni ritenute dal Fornitore utili o qualificanti il Servizio, quali garanzie fornite, metodologie innovative utilizzate, dettagli sui beni o le attrezzature utilizzate. Il contenuto della Descrizione farà parte integrante della descrizione del Servizio contenuta nel Catalogo e dunque sarà giuridicamente vincolante per il Fornitore. La Descrizione non potrà in nessun modo contenere indicazioni in contrasto o comunque anche soltanto eventualmente difformi rispetto alla descrizione ed alle caratteristiche del Servizio, al contenuto del Capitolato Tecnico, alle Condizioni Generali di Contratto e, in generale, ai Documenti del Mercato Elettronico. La Descrizione non potrà superare i 800 caratteri.
Assistenza	NO	Nel campo "Assistenza" potrà essere indicata, la descrizione del servizio di assistenza <u>eventualmente</u> prestato dal Produttore e/o dal Fornitore e/o da terzi incaricati (ad esempio: assistenza 24 ore on site). Nel caso in cui lo spazio a disposizione non fosse sufficiente, il Fornitore potrà fornire ulteriori indicazioni al riguardo all'interno del campo Note e/o nell'apposito documento indicato dal Fornitore



NOME CAMPO	OBBLIGATORIO	DESCRIZIONE
		reperibile in Allegati.
Garanzia	NO	Nel campo Garanzia potrà essere indicata una sintetica descrizione della Garanzia prestata eventualmente dal Produttore e/o dal Fornitore e/o da terzi incaricati (ad es.: Garanzia di buon funzionamento 36 mesi) (massimo 700 caratteri). Nel caso in cui lo spazio a disposizione non fosse sufficiente, il Fornitore potrà fornire ulteriori indicazioni a riguardo all'interno del campo Note e/o nell'apposito documento indicato dal Fornitore reperibile in Allegati.
Allegati	NO	Allegare un documento in qualsiasi formato.
URL Immagine	NO	Indica il percorso URL (http://www.../nome file) dove risiede l'immagine da associare al Servizio.
Immagine	NO	Indica il nome del file eventualmente allegato al catalogo. I file immagine allegati devono avere formato .gif o .jpg.

4.1.2 Attributi Specifici

Le Schede Tecniche di seguito illustrate contengono il riepilogo per ciascun Metaprodotto delle Caratteristiche Tecniche o Attributi Specifici, identificati in modo tassativo, obbligatori o facoltativi.

La Scheda Tecnica ed il campo "Descrizione" permettono di descrivere la configurazione di base del Servizio oggetto di Mercato Elettronico.

I Servizi oggetto di richiesta di Abilitazione da parte del Fornitore devono, a pena di diniego o revoca dell'abilitazione, rispondere alle Caratteristiche Tecniche indicate nelle Schede Tecniche, nel rispetto dei limiti minimi e/o massimi qualora indicati.

Nel caso in cui un Servizio sia disponibile con diverse caratteristiche e/o modalità di esecuzione (che troveranno riscontro nei campi relativi agli attributi e/o nel campo riguardante la Descrizione), qualora il Fornitore intenda offrire all'acquisto diretto a catalogo le varie configurazioni del Servizio, dovrà indicare nel Catalogo il medesimo Servizio tante volte quante sono le diverse configurazioni del Servizio che intende offrire, variando gli attributi pertinenti (es.: Articolo Fornitore, prezzo, e così via). Ciò darà luogo, sul Catalogo del Fornitore pubblicato sul Mercato Elettronico, a più righe di catalogo relative alla stesso



Servizio¹.

4.2 Disponibilità Minima Garantita

Il Fornitore dovrà indicare un valore di “Disponibilità Garantita” per ciascuna offerta.

Il Fornitore che richiede l’abilitazione dovrà individuare il valore cumulato massimo degli Ordini Diretti, espresso in € (euro) ed IVA esclusa, che si impegna ad evadere nell’arco temporale mensile. Al raggiungimento della disponibilità garantita non contribuiscono i Servizi venduti a seguito dell’accettazione di Richieste di Offerta (RdO). E’ discrezione del Fornitore scegliere tale valore, a condizione che sia uguale o superiore a **2.000,00** (duemila/00) euro.

Per il “*Servizio di fornitura di connettività internet*” tale valore è uguale o superiore a **10.000,00** (diecimila/00) euro.

Per il “*Servizio di hosting*” tale valore è uguale o superiore a **25.000,00** (venticinquemila/00) euro.

Per i servizi di “*Contact Center inbound semplice*” e “*Contact Center inbound gestito*” tale valore è uguale o superiore a **5.000,00** (cinquemila/00) euro.

Per il “*Servizio di Interpretariato da remoto*” tale valore è uguale o superiore a **5.000,00** (cinquemila/00) euro.

Per il solo “*Servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD)*” il Fornitore dovrà indicare la Disponibilità Garantita, relativamente all’arco temporale di un mese, dei kit di Firma Digitale che intende offrire. E’ discrezione del Fornitore scegliere tale valore, a condizione che sia uguale o superiore a **200** unità di bene.

Quando l’ammontare degli Ordini Diretti già soddisfatti nel mese raggiunge la “Disponibilità Garantita”, il Fornitore può scegliere se evadere o meno gli ulteriori Ordini Diretti che pervengano nello stesso mese dai Soggetti Aggiudicatori.

L’eventuale rifiuto dell’Ordine può essere comunicato al Punto Ordinante entro il termine previsto di 2 giorni lavorativi successivi al ricevimento dell’Ordine. Tale comunicazione dovrà avvenire a mezzo di documento elettronico firmato digitalmente dal Fornitore. In tale caso l’offerta a Catalogo del Fornitore e l’Ordine del Punto Ordinante, così come il Contratto da essi scaturito, saranno da considerare del tutto privi di efficacia e il Punto Ordinante dovrà

¹ Il Fornitore è tenuto a soddisfare gli Ordini Diretti ricevuti dal Punto Ordinante solo se questi rispettano completamente gli attributi valorizzati dal Fornitore nella riga di offerta cui l’Ordine si riferisce.



provvedere ad annullare l'Ordine Diretto.

Nel caso la Disponibilità garantita non sia esaurita all'atto del ricevimento dell'Ordine e il residuo sia inferiore rispetto all'ammontare dell'Ordine stesso, il Fornitore ha facoltà di scegliere se evaderlo o meno, dando comunicazione dell'eventuale rifiuto nei due giorni lavorativi successivi al ricevimento dell'Ordine, privando così di efficacia lo stesso. Il Punto Ordinante, una volta annullato il precedente Ordine Diretto rifiutato dal Fornitore (quindi privo di efficacia), avrà la facoltà di inviare un nuovo Ordine Diretto entro i limiti di disponibilità residua, sempre che nel frattempo tale disponibilità non sia stata esaurita.

Se, al contrario, il Fornitore volesse dar seguito all'Ordine nonostante il raggiungimento della Disponibilità garantita (nell'assoluto rispetto di prezzo e quantità che vi sono specificati, senza alcuna modifica), non invierà alcuna comunicazione al Punto Ordinante entro il termine previsto (2 giorni lavorativi successivi al ricevimento dell'Ordine) ed il Contratto sarà ritenuto regolarmente concluso ed efficace.

4.3 SERVIZI ICT

4.3.1 Metaprodotto: CPV 79132100-9 - Servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD)

Il Metaprodotto Servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD) prende in considerazione le seguenti categorie di servizi:

- Erogazione del servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD);
- Servizio di rinnovo del CFD

La Firma Digitale è il risultato di una procedura informatica che garantisce l'autenticità e l'integrità di messaggi e documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti tradizionali. La differenza tra firma autografa e firma digitale è che la prima è legata alla caratteristica fisica della persona che appone la firma, vale a dire la grafia, mentre la seconda al possesso di uno strumento informatico e di un PIN di abilitazione, da parte del firmatario.

Il servizio di Certificazione della Firma Digitale (CFD) deve essere conforme a quanto stabilito dai riferimenti normativi e regolamentari. Di seguito si indicano i principali:

Fonti nazionali:

- Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 ("Codice dell'Amministrazione Digitale", "CAD") e s.m.i. (tra cui, in particolare, il Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n.159 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale")



- DPCM 13/01/2004 - Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici;
- Deliberazione CNIPA del 17 febbraio 2005, n.4/2005 (“Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico”) e successivi provvedimenti di aggiornamento

Fonti UE:

- Direttiva 1999/93/CE sulla firma elettronica
- Standard: gli standard di riferimento sono quelli internazionalmente riconosciuti (X509, PKCS, RTF), così come specificamente individuati dalla Commissione europea secondo la procedura di cui all’art. 9 della Direttiva sopra citata e indicati in particolare dalle disposizioni normative sopra evidenziate

Il Software si intende concesso in una licenza d’uso a tempo indeterminato o determinato. Ove non diversamente stabilito, la licenza d’uso è concessa alle condizioni e con le modalità stabilite dalle condizioni generali di contratto di fornitura applicabili ai Beni. Il contenuto della licenza d’uso relativo a ciascun Prodotto Software deve essere interamente riportato nel campo “URL Allegati”: in caso contrario le relative condizioni di licenza non saranno applicabili. In ogni caso, l’utilizzo del Software è da ritenersi meramente strumentale al Servizio di Certificazione e le relative condizioni di licenza non potranno comportare limitazioni o restrizioni di qualsiasi genere che possano condizionare in qualsiasi modo il completo e regolare godimento del Servizio di Certificazione oggetto del Contratto, ai termini ed alle condizioni da questo previste.

Nel paragrafo successivo viene riportata la legenda degli Attributi Specifici comuni a tutti i Prodotti hardware, software e servizi.

4.3.1.1 SERVIZIO DI CFD - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Tipo di servizio	Servizio di Certificazione della Firma Digitale, a cura degli Enti accreditati presso il CNIPA
Periodo di validità del certificato	Non inferiore a 24 mesi
Capacità dispositivo	Non inferiore a 32 Kb

4.3.1.2 SERVIZIO DI CFD - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Dispositivo	SI	Es: Smart Card, Chiave USB, altro
Validità del certificato (mesi)	SI	Es.: 36, altro



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Capacità dispositivo (Kb)	SI	Es.: 32 Kb, altro
Generazione di coppia di chiavi	SI	Es.: almeno a 1024 bit, secondo procedimento di crittografia asimmetrica; altro
Software di firma	SI	<nome del prodotto, versione ed edizione>
Documentazione di supporto	SI	es.: manualistica; altro
Tempo di sospensione del CFD (minuti)	NO	es.: non superiore a 60 minuti; altro
Tempo di revoca del CFD (giorni lavorativi)	NO	es.: non superiore a 2 gg; altro
Modalità di registrazione	SI	Es.: Servizio Locale di Registrazione dei Titolari; Delega a persone della P.A.; altro
Letto di smart card	SI	Compreso; Non Compreso

4.3.1.3 SERVIZIO DI RINNOVO DEL CFD - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tempo di rinnovo del CFD (giorni lavorativi)	SI	es.: non superiori a 15gg
Informativa scadenza certificazione	SI	Es.: Modalità pull; Modalità Push (si attende la richiesta del titolare del CFD in scadenza, oppure Ente certificatore invia email al titolare del CFD in scadenza); altro

4.3.1.4 SERVIZIO DI CFD - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Tipo di servizio: indica il servizio di gestione ed emissione dei CFD;

Tipologia di dispositivo sicuro di firma: indica il tipo di dispositivo preso in considerazione (Smart Card, Chiave Usb) compatibile con i sistemi di firma digitale dei certificatori accreditati;

Letto di Smart Card: nel caso di diversificazione dell'offerta "con" e "senza lettore", il Fornitore dovrà opportunamente predisporre due separate righe di offerta;



Capacità del dispositivo sicuro di firma: indica (in kb) l'ammontare di spazio fisico disponibile;

Generazione di coppia di chiavi: indica la generazione della chiave privata e della chiave pubblica secondo un algoritmo 1024 bit;

Documentazione di supporto: indica la manualistica per l'utilizzo dei prodotti hardware e software necessari per la fruizione del servizio CFD, del relativo Manuale Operativo;

Tempo di emissione del CFD: indica il tempo intercorrente tra la richiesta di emissione del CFD (accettata dal Certificatore) e le sua emissione;

Tempo di rinnovo del CFD: indica il tempo intercorrente tra la sua richiesta di rinnovo (accettata dal Certificatore) e le sua emissione;

Tempo di sospensione del CFD: indica il tempo intercorrente tra la richiesta di sospensione (accettata dal Certificatore) e le sua effettiva sospensione;

Tempo di revoca del CFD: indica il tempo intercorrente tra la richiesta di revoca (accettata dal Certificatore) e le sua effettiva revoca;

Periodo di validità del CFD: indica il periodo di validità del CFD;

Modalità di registrazione: indica la procedura per la richiesta e l'emissione dei CFD. L'Ente Certificatore definisce e pubblica tali procedure. Le PP.AA. possono, compatibilmente con le disposizioni vigenti, richiedere la modifica di tali procedure (ad es. Servizio Locale di Registrazione dei Titolari, ove tale ruolo può essere affidato sia a dipendenti del Certificatore, sia a Pubblici Ufficiali ai quali il Certificatore ha conferito specifici incarichi, sia ad altri soggetti debitamente incaricati e autorizzati dal Certificatore). Nel caso di diversificazione dell'offerta "con proprio personale incaricato" e "con personale della P.A.", il Fornitore dovrà opportunamente predisporre due separate righe di offerta;

Assistenza in remoto e in locale: indica il servizio di assistenza telefonica (non sono ammessi n. tel. 199.xxx.xxx) e supporto tecnico specialistico;

Formazione e addestramento: indicano le attività atte a fornire informazioni specifiche sulla normativa vigente e le funzioni d'uso inerenti la firma digitale ed il corretto uso dei dispositivi di firma.

4.3.2 Metaprodotto: CPV 72417000-6 - Servizio di Registrazione Dominio WEB



Il Metaprodotto Servizio di Registrazione di Dominio WEB prende in considerazione la seguente categoria di servizi:

- a) Servizio di registrazione di dominio web
- b) Servizio di rinnovo del dominio web
- c) Servizio di trasferimento del dominio web
- d) Servizio di registrazione di domini successivi al secondo livello

Il servizio di registrazione dominio web consente di poter associare ad uno sito web un indirizzo IP in maniera tale che - digitando su un browser l'indirizzo www.dominioesempio.it - l'utente finale veda visualizzata la homepage del sito. Inoltre un utente finale spesso ha la necessità di associare nomi mnemonici a particolari pezzi del proprio portale. Pertanto sarà comodo trovarsi l'indirizzo di un sito come www.secondolivello.dominioesempio.it.

Associato alla registrazione del dominio stesso vi è la gestione diretta del Domain Name System, cioè all'inserimento nei server DNS del nome del nuovo dominio.

Nel paragrafo successivo viene riportata la legenda degli Attributi Specifici comuni a tutti i Prodotti hardware, software e servizi.

4.3.2.1 SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Tipo di servizio	Servizio di Registrazione di dominio web
Periodo di validità del servizio	Non inferiore a 12 mesi
Tempo di attivazione del servizio	Non superiore a 96 ore (fino a 12 ore nel caso di domini successivi al secondo)

4.3.2.2 SERVIZI DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipo Servizio	SI	Prima registrazione del Dominio Rinnovo del Dominio Trasferimento del Dominio Registrazione domini successivi al II livello
Periodo di validità (mesi)	SI	12; 24; 36;
Informativa scadenza Dominio	SI	Es.: modalità pull; modalità push; e-mail; altro

4.3.2.3 SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Tipo di servizio: indica il servizio di registrazione di dominio web;

Periodo di validità del servizio: indica la durata temporale di validità del servizio;

Informativa scadenza Dominio: definisce la modalità e i tempi con cui l'utente viene informato sulla scadenza della validità del Servizio.

4.3.2.4 SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DOMINIO WEB - ADEMPIMENTI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Esclusivamente nel caso di registrazione/trasferimento di domini “.it”, il Fornitore invierà, successivamente al perfezionamento dell'ordine e prima dell'attivazione del Servizio, un modulo (via web/fax/email) definito “Lettera di Assunzione Responsabilità” (LAR), con tutte le istruzioni operative, che il Soggetto Aggiudicatore dovrà debitamente compilare e successivamente inviare all'ente - www.nic.it - preposto per il controllo sulle registrazioni dei siti “.it”.

4.3.3 **Metaprodotto: CPV 64216120-0 - Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)**

Il Metaprodotto Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) prende in considerazione la seguente categoria di servizi:

- Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)
- Servizio di rinnovo della PEC

La Posta Elettronica Certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. "Certificare" l'invio e la ricezione - i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici - significa fornire al mittente, dal proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata per legge per un periodo di 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata deve essere conforme a quanto stabilito dai riferimenti normativi e regolamentari. Di seguito si indicano i principali:



- Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 - “Regolamento recante disposizioni per l’utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell’articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.”
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, artt. 6 e 48 - “Codice dell’amministrazione digitale.”
- Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159 - “Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell’amministrazione digitale.”
- Decreto del Ministro per l’innovazione e le tecnologie 2 novembre 2005 - “Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata.”
- Circolare CNIPA 24 novembre 2005, n. 49 - “Modalità per la presentazione delle domande di iscrizione nell’elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata (PEC), di cui all’articolo 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.”
- Circolare CNIPA 7 dicembre 2006, n. 51 - “Espletamento della vigilanza e del controllo sulle attività esercitate dagli iscritti nell’elenco dei gestori di posta elettronica certificata (PEC), di cui all’articolo 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, «Regolamento recante disposizioni per l’utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell’articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3».”

Il servizio di Posta Elettronica Certificata può essere erogato soltanto da gestori iscritti in apposito elenco tenuto dal Cnipa.

Nel paragrafo successivo viene riportata la legenda degli Attributi Specifici comuni a tutti i Prodotti hardware, software e servizi.

4.3.3.1 SERVIZIO DI PEC - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Tipo di servizio	Servizio di Posta Elettronica Certificata
Periodo di validità del servizio	Non inferiore a 12 mesi
Dimensioni della casella di posta	Non inferiore a 500 Mb

4.3.3.2 SERVIZIO DI PEC - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipo di Servizio	SI	Attivazione PEC Rinnovo PEC
Tipo Attivazione	SI	es: Attivazione su dominio generico/condiviso o su dominio personale o di terzo livello; altro
Periodo di validità del servizio (mesi)	SI	12; 18; 24; 36

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando “ICT 2009” per l’abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l’informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Dimensione della casella di posta (MB o GB)	SI	Es.: 500 MB; 1 GB; altro
Modalità di accesso	SI	Es.: webmail; POP3; IMAP4; altro
Gestione multiaccount	NO	SI; NO
Filtri antispam/antivirus	NO	Presenti; Non Presenti
Informativa scadenza	SI	Es.: modalità pull; modalità push; e-mail; altro
Gestori autorizzati PEC	SI	Es.: Actalis S.p.A.; Cedacri S.p.A.; altro

4.3.3.3 SERVIZIO DI PEC - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Tipo di servizio: indica il servizio di posta elettronica certificata (PEC);

Tipo Attivazione: indica l'attivazione del servizio relativamente alla tipologia di dominio;

Periodo di validità del servizio: indica la durata temporale di validità del servizio;

Dimensioni della casella di posta: indica la dimensione in Megabyte o in Gigabyte della singola casella di posta elettronica;

Modalità di accesso: indica la modalità per accedere alla casella di posta: tale accesso potrà essere via web, via POP3 e/o via IMAP4;

Gestione multiaccount dal pannello di controllo: indica la possibilità di gestire più caselle di posta elettronica certificata dallo stesso pannello di controllo;

Presenza di Filtri antispam/antivirus: indicano la possibilità di attivare controlli antivirus ed antispam sulle caselle PEC;

Informativa scadenza PEC: la scadenza del PEC viene notificata sia su richiesta del titolare stesso (modalità pull) sia su iniziativa del Fornitore (modalità push) almeno un numero di giorni prima pari al tempo di rinnovo sopra riportato;

Gestori autorizzati PEC: indicare il gestore di Posta Elettronica Certificata. L'elenco pubblico dei gestori di Posta Elettronica Certificata, previsto dall'art. 14 del DPR 11 febbraio 2005, n. 68 pubblicato in G.U. del 28 aprile 2005, n. 97, viene tenuto dal Cnipa e viene reso disponibile attraverso la rete Internet.

4.3.3.4 SERVIZIO DI PEC - ADEMPIMENTI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Il Fornitore invierà, successivamente al perfezionamento dell'ordine, la modulistica necessaria per l'attivazione del servizio di Posta Elettronica Certificata, con tutte le istruzioni operative, che il Soggetto Aggiudicatore dovrà debitamente compilare e successivamente inviare al Fornitore stesso.

4.3.4 Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Hosting

Il servizio di Hosting consiste nell'allocare su uno o più server le pagine di un sito web affinché esse siano accessibili attraverso la rete internet.

La finestra di erogazione del servizio è da considerarsi 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il servizio di hosting può essere erogato attraverso l'utilizzo di server virtuali cioè su macchine logiche (afferenti a diversi utenti) insistenti su una singola macchina fisica, ovvero mediante l'uso di server dedicati all'utente stesso. E' necessario inoltre sottolineare la diversa caratterizzazione del servizio in base all'architettura software ed hardware utilizzata. In particolare si parla di architettura a tre strati (three-tier) quando è prevista la suddivisione del sistema rispettivamente in uno strato di "interfaccia utente" (Front-End), in uno strato contenente la "logica funzionale" (business logic) e in uno dedicato alla "storicizzazione dei dati" (database).

A seguire vengono riportati i Requisiti Tecnici e la Scheda Tecnica di Servizio riepilogante le caratteristiche principali del servizio.

4.3.4.1 SERVIZIO DI HOSTING - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Periodo di validità del servizio	Non inferiore a 12 mesi
Processore per macchina fisica	almeno dual core a 1,6 Ghz
RAM per server virtuale/fisico	non inferiore a 1 GB
Spazio disco per server virtuale/fisico	non inferiore a 100 GB

4.3.4.2 SERVIZIO DI HOSTING - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Periodo di validità del servizio (mesi)	SI	Es.: 12; 24; 36; Altro
Architettura del sistema	SI	Es: 1 tier; 2 tier; 3 tier; Altro
Tipo Server	SI	Condiviso; Dedicato
Processore per macchina fisica	SI	Es: quad core a 1,8 Ghz; Altro
Sistema Operativo	SI	Es: Windows; Linux; Altro
RAM (GB) per server virtuale/fisico	SI	Es: 3; 4; Altro
Spazio disco (GB) per server virtuale/fisico	SI	Es: 250; 320; 500; Altro
Numero massimo di istanze di sistema operativo ospitati sul server fisico	NO*	Es: 12; Altro
Alta affidabilità	SI	SI; NO
Banda (Mbps)	SI	Es: 0.5; 2; Altro
Sicurezza	SI	Es: firewall; servizio antivirus; servizio antispam; Altro
Gestione DNS	SI	SI; NO
Gestione sistemistica	SI	Es: non prevista; riavvio server; creazione/modifica utenze; applicazione di patch; Altro
SLA Gestione sistemistica	NO	Es: 1 ora: 6 ore: 12 ore: 1giorno; Altro
Backup & restore	NO	Es: totale: incrementale; differenziale; giornaliero: settimanale; Altro
Supporto linguaggi	NO	Es. .NET Framework; PHP 4.xx o superiore; PERL 5.x.y o superiore, ASP.NET 3.5; ASP 3.0: Altro
Gestione remota dei contenuti	NO	Es: Joomla; Microsoft share point; Altro
Statistiche	NO	SI; NO
Numero di caselle di posta elettronica	NO	Es.: NO; 10; 100; Altro
Servizi accessori	NO	Es: accesso ftp; gestione middleware; Altro

(*) Obbligatorio nel caso di Server condiviso

4.3.4.3 SERVIZIO DI HOSTING - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Periodo di validità del servizio: indica la durata temporale di validità del servizio;



Architettura del sistema: specifica, a livello di architettura del sistema, il numero di livelli (tier) offerti;

Tipo Server: specifica se il server è dedicato o condiviso;

Processore per macchina fisica: indica la tipologia di processore di ciascuna macchina fisica su cui vengono installati le istanze di sistema operativo;

Sistema Operativo: indica il sistema operativo a disposizione degli utenti sulle diverse macchine (fisiche o virtuali);

RAM (GB) per server virtuale/fisico: specifica la quantità di memoria, espressa in GigaByte, assegnata a ciascuna istanza di sistema operativo;

Spazio disco (GB) per server virtuale/fisico: specifica la quantità di spazio su disco, espressa in GigaByte, assegnata a ciascuna istanza di sistema operativo;

Numero massimo di istanze di sistema operativo ospitati sul server fisico: specifica il numero massimo di macchine virtuali (istanze di sistema operativo) installabili su un server fisico. Tale parametro indica il grado di “occupazione” di un server fisico;

Alta affidabilità: specifica se i server offerti garantiscono l’alta affidabilità o meno;

Banda (Mbps): indica la banda, espressa in Megabit per secondo, offerta al sito web che si ospita;

Sicurezza: elenca quali sono le misure di sicurezza previste (per esempio firewalling management, antivirus, antispam per le caselle postali, ...);

Gestione DNS: indica se il servizio prevede la registrazione, il rinnovo e il trasferimento dei domini web, associati al sito ospitato, nonché il loro inserimento e la gestione della loro configurazione sui DNS pubblici del fornitore;

Gestione sistemistica: indica se nel servizio è prevista o meno la gestione sistemistica. Per gestione sistemistica si intende l’insieme delle operazioni eseguite sul sistema al fine di garantirne il corretto funzionamento e la manutenzione. A titolo di esempio si riportano le seguenti attività:

- riavvio server;
- creazione/modifica utenze;
- applicazione di patch;



- installazione nuove release;
- ripristino in caso di failure (solo del sistema operativo fino all'ultimo backup, se previsto).

SLA Gestione sistemistica: indica il tempo massimo, all'interno della finestra temporale di copertura del servizio di Assistenza, entro il quale il fornitore si impegna ad eseguire le richieste di gestione sistemistica specificate;

Backup & Restore: indica se nel servizio è previsto il salvataggio dei contenuti del sito in un apposito repository del fornitore e la successiva operazione di ripristino di tali contenuti, se richiesta dal Soggetto Aggiudicatore. Il servizio di salvataggio dei dati può essere, ad esempio, su base giornaliera, settimanale o mensile e può essere di tipo:

- “full”, se prevede il salvataggio di tutti i file del sito;
- incrementale, se prevede il salvataggio dei soli file modificati dall'ultima attività di salvataggio;
- differenziale, se prevede il salvataggio dei soli file modificati dall'ultima attività di “full” backup.

Supporto linguaggi: specifica i linguaggi supportati dal servizio (ad esempio .NET Framework, PHP, PERL, ASP.NET, ASP, ecc.);

Gestione remota dei contenuti: specifica quali sistemi per la gestione dei contenuti da remoto (CMS - Content Management System) sono consentiti (ad esempio: Joomla!, MS Share Point, Wordpress,...);

Statistiche: specifica se è previsto un software per la produzione di statistiche ed per l'analisi dei file di log;

Numero di caselle di posta elettronica: indica il numero di caselle di posta elettronica offerte;

Servizi accessori: indica eventuali ulteriori servizi che possono essere associati al servizio di hosting.

4.3.4.4 SERVIZIO DI HOSTING - LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio fanno riferimento al quadrimestre antecedente la reportistica quadrimestrale fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.

Quelli di seguito riportati sono i livelli di servizio minimi previsti per il Servizio in oggetto.



PARAMETRO	SLA TARGET
Disponibilità del Servizio (D)	99,5%
Tempo di ripristino	6 ore nel 95% dei casi 12 ore nel 100% dei casi

Definizioni relative ai livelli di servizio

Accoglienza delle richieste di Assistenza: 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Copertura del servizio di Assistenza:

- Dal Lunedì al Venerdì: 8:00 - 20:00
- Sabato: 8:00 - 14:00
- Esclusi i festivi

Disservizio: I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala:

1. Bloccante: l'amministrazione non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso e/o delle sue componenti dal lei ritenute critiche o perché le prestazioni del sistema nel complesso risultano decisamente degradate;
2. Non bloccante: l'amministrazione è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal Soggetto Aggiudicatore.

La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata dal Soggetto Aggiudicatore.

Disponibilità del Servizio: Percentuale di tempo durante il quale il servizio non è affetto da disservizi di tipo Bloccante, rispetto al periodo di osservazione di 4 mesi solari:

$$D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T}\right) * 100$$

dove:

D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale;

M = numero totale di disservizi bloccanti;

d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio;

T = Periodo di osservazione espresso in minuti pari a 4*30*24*60=172800 minuti.



Tempo di ripristino: Intervallo di tempo misurato in ore solari, calcolato all'interno della finestra temporale di copertura del servizio di Assistenza, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura dello stesso.

4.3.5 Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Housing

Il servizio di Housing consiste nella concessione in locazione di un intero server connesso ad internet. Tipicamente tali server vengono ospitati in webfarm in cui si garantisce un'attenta gestione degli aspetti hardware, software ed infrastrutturali, nonché la gestione della corrente elettrica gestita attraverso gruppi di continuità. Tale servizio è particolarmente indicato per applicazioni di rete critiche che necessitano di infrastrutture autonome troppo costose.

Nel paragrafo successivo viene riportata la legenda degli Attributi Specifici comuni al servizio di Housing.

4.3.5.1 SERVIZIO DI HOUSING - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Tipo di servizio	Servizio di Housing
Periodo di validità del servizio	Non inferiore a 12 mesi
Banda disponibile	Non inferiore a 256 Kbps
Indirizzi IP statici	Non inferiore a 2

4.3.5.2 SERVIZIO DI HOUSING - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipo di server	SI	
Sistema Operativo Server	SI	
Indirizzi IP statici	SI	Es.: 2; 3; 4; Altro
Banda disponibile (Kbit/s)	SI	Es.: 256 Kbps; 512 Kbps; Altro
Traffico	SI	Es.: illimitato; Altro
Collegamento Internet	NO	Es.: Fast Ethernet; Gigabit; Altro
Ridondanza Porte Ethernet	NO	SI; NO
Servizi accessori	NO	Es.: statistiche; firewall; data back; Altro

4.3.5.3 SERVIZIO DI HOUSING - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Indirizzi IP Statici: indica il numero di indirizzi IP statici associati al server;



Banda disponibile: indica la banda a disposizione per il collegamento al server;

Traffico: indica il traffico ammissibile sul server;

Collegamento internet: indica come avviene e con quale interfaccia il collegamento ad internet;

Ridondanza porte Ethernet: indica la presenza o meno della ridondanza con porte ethernet;

Servizi accessori: indica i vari servizi che possono essere associati al servizio.

4.3.6 Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di hosted e-mail server

Il presente metaprodotto si riferisce al servizio di mail server erogato in modalità hosted, in cui gli applicativi non risiedono presso l'Amministrazione.

Tutte le ulteriori caratteristiche tecniche del prodotto possono essere riportate, a discrezione del Fornitore, nel campo "Note".

4.3.6.1 SERVIZIO DI HOSTED E-MAIL SERVER - SCHEDA TECNICA DI PRODOTTO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Spazio Disco per casella (MB o GB)	SI	Es.: 500 MB; 1 GB; altro
Servizio di Anti-Spam	SI	Presente; Non presente
Servizio di Anti-Virus	SI	Presente; Non presente
Compatibilità MS Outlook	NO	Presente; Non presente
Supporto PDA	NO	Es.: BlackBerry, Microsoft; Windows Mobile, iPhone; altro
Supporto funzionalità di Collaborazione	NO	Es.: shared folders, calendar, contatti, funzionalità di ricerca; altro
Supporto di Accesso Web alla casella di posta	SI	
Supporto Protocolli di Accesso	SI	Es.: https, http, imap, pop3, mapi; altro

4.3.6.2 SERVIZIO DI HOSTED E-MAIL SERVER - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Spazio disco per casella: il valore del campo indica le dimensioni dello spazio su disco riservato a ciascuna casella;

Servizio di anti-spam: il valore del campo indica la presenza o meno del servizio *anti-spam*;



Servizio di anti-virus: il valore del campo indica la presenza o meno del servizio di *anti-virus*;

Compatibilità MS Outlook: il valore del campo indica la compatibilità o meno con il *client MS Outlook*;

Supporto PDA: il valore del campo indica se il servizio è disponibile su *PDA* e su quali terminali;

Supporto funzionalità di collaborazione: il valore del campo indica se la funzionalità di collaborazione è presente e che tipo di funzionalità sono presenti;

Supporto di accesso web alla casella di posta: il valore del campo indica se è previsto una funzionalità di accesso *web* alla posta elettronica;

Supporto Protocolli di accesso: il valore del campo indica quali siano i protocolli di posta elettronica supportati.

4.3.7 Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di installazione-migrazione Sistema Operativo

Si tratta di un servizio composto dalle seguenti attività elementari:

- Preservazione configurazione PC e dati utente
- Formattazione PC
- Installazione-migrazione Sistema Operativo (SO)
- Ripristino configurazione PC e dati utente

Il servizio consiste nell'installare il SO di un PC o migrare il SO esistente ad altra versione o ad Altro SO (compresi i SO Open Source), eventualmente preservando i dati personali dell'utente (fino ad un massimo di 10 GB per PC) su specifiche indicazioni dello stesso e ripristinando il collegamento in rete e la posta elettronica.

Il servizio deve prevedere incluso nel prezzo anche l'eventuale preparazione delle varie unità di memorizzazione del PC ad accogliere i dati attraverso il partizionamento delle unità fisiche del PC in unità logiche, sulla base delle specifiche indicazioni del Soggetto Aggiudicatore, impostando per ciascuna unità logica la struttura di file system (Formattazione PC). I device driver del PC, oggetto del Servizio, possono essere forniti dal Soggetto Aggiudicatore o in alternativa, sarà cura del Fornitore reperirli ed installarli. Resta esclusa dal presente servizio la fornitura di licenze software.



I PC oggetto del Servizio devono essere presenti (commercializzati) sul mercato da non più di 5 anni e, comunque, devono soddisfare i requisiti minimi di sistema necessari per i Servizi richiesti.

Il servizio deve essere reso on site presso una singola sede indicata dal Soggetto Aggiudicatore.

Al termine del Servizio deve essere fornita opportuna reportistica di dettaglio, riportante per ciascun PC:

- La data dell'intervento
- Il tipo di Hardware (marca e modello)
- Elenco e caratteristiche delle partizioni del PC
- La tipologia del SO installato
- Il numero di eventuali errori nella copia dei file (operazioni di lettura e scrittura) e nel caso tale numero sia diverso da zero l'elenco di dettaglio dei file che non si è riusciti a preservare e/o a ripristinare.

4.3.7.1 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE-MIGRAZIONE SISTEMA OPERATIVO - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Numero PC al giorno	SI	Es: 5; altro
Preservazione e ripristino dati e configurazione	SI	SI; NO
Tempo limite di intervento (giorni lavorativi)	SI	Es: 2 gg lav. (max 15); altro
Golden Disk	NO	SI; NO

4.3.7.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE-MIGRAZIONE SISTEMA OPERATIVO - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Numero PC al giorno: Indica il numero medio di PC che il Fornitore si impegna a installare in un giorno lavorativo. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore. La quantità totale di installazioni ordinate diviso il numero medio di PC che il fornitore si impegna ad installare al giorno determina la durata complessiva in giorni del servizio, eventualmente approssimata per eccesso. Il mancato rispetto della durata complessiva in giorni del servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo. Ogni singola installazione avrà una durata di 30 minuti;



Preservazione e ripristino dati e configurazione: indica che compreso nel prezzo indicato è inclusa l'attività di preservazione e ripristino dei dati utente e della configurazione dei collegamenti di rete e di posta elettronica. Il valore di questo parametro può influenzare il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Tempo limite di intervento: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna ad avviare le attività previste dal Servizio. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo limite di intervento. Il tempo limite di intervento non può essere in ogni caso maggiore di 15 gg. lavorativi. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo;

Golden disk: indica la disponibilità del Fornitore a garantire al Soggetto Aggiudicatore un Golden Disk, ovvero una copia del software oggetto del servizio di proprietà del Soggetto Aggiudicatore stesso. La presenza nella fornitura del Golden Disk può influenzare il prezzo della soluzione offerta.

4.3.8 Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di installazione software su PC

Il servizio consiste nell'installazione di licenze software, fornite dal Soggetto Aggiudicatore, di pacchetti standard free o proprietari, o di pacchetti di aggiornamento del sistema operativo del PC (compresi i sistemi operativi Open Source).

I PC oggetto del Servizio devono soddisfare i requisiti di sistema minimi necessari per i Servizi richiesti.

Il servizio deve essere reso on site presso una singola sede indicata dal Soggetto Aggiudicatore.

4.3.8.1 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE SOFTWARE SU PC - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Numero licenze al giorno	SI	Es: 5; altro
Tempo limite di intervento (giorni lavorativi)	SI	Es: 5 gg lav.; altro (max 15)
Golden Disk	NO	SI; NO

4.3.8.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE SOFTWARE SU PC - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI



Numero licenze al giorno: Indica il numero medio di licenze che il Fornitore si impegna a installare in un giorno lavorativo. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore. La quantità totale di installazioni ordinate diviso il numero medio di licenze che il fornitore si impegna ad installare al giorno determina la durata complessiva in giorni del servizio, eventualmente approssimata per eccesso. Il mancato rispetto della durata complessiva in giorni del servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo. Ogni singola installazione avrà una durata di 30 minuti;

Tempo limite di intervento: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna ad avviare le attività previste dal Servizio. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo limite di intervento. Il tempo limite di intervento non può essere in ogni caso maggiore di 15 gg. lavorativi. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo;

Golden disk: indica la disponibilità del Fornitore a garantire al Soggetto Aggiudicatore un Golden Disk, ovvero una copia del software oggetto del servizio di proprietà del Soggetto Aggiudicatore stesso. L'eventuale presenza nella fornitura del Golden Disk può influenzare il prezzo della soluzione offerta.

4.3.9 Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di ottimizzazione PC

Il servizio consiste nella verifica e nell'ottimizzazione delle prestazioni del PC, attraverso:

- a. l'analisi e la configurazione della partizione di avvio del PC e dei processi operativi,
- b. la de-frammentazione dell'hard disk,
- c. La rilevazione e la successiva eliminazione di virus, dialer, keylogger e spyware (prerequisito di questa specifica attività è che il PC oggetto del servizio sia dotato di licenza software antivirus installata e non scaduta)

In generale con ottimizzazione si intende un qualsiasi intervento teso ad aumentare l'efficienza complessiva del PC.

Il servizio deve essere reso on site presso una singola sede indicata dal Soggetto Aggiudicatore.

4.3.9.1 SERVIZIO DI OTTIMIZZAZIONE PC - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Numero PC al giorno	SI	Es: 5; altro
Tempo limite di intervento (giorni)	SI	Es: 5 gg lav.; altro (max 15)



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
lavorativi)		

4.3.9.2 SERVIZIO DI OTTIMIZZAZIONE PC - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Numero PC al giorno: Indica il numero medio di PC che il Fornitore si impegna a ottimizzare in un giorno lavorativo. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore. La quantità totale di ottimizzazioni ordinate diviso il numero medio di PC che il fornitore si impegna ad ottimizzare al giorno determina la durata complessiva in giorni del servizio, eventualmente approssimata per eccesso. Il mancato rispetto della durata complessiva in giorni del servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo. Ogni singola installazione avrà una durata di 30 minuti;

Tempo limite di intervento: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna ad avviare le attività previste dal Servizio. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo limite di intervento. Il tempo limite di intervento non può essere in ogni caso maggiore di 15 gg. lavorativi. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo .

4.3.10 **Metaprodotto: CPV 72317000-0 - Servizio di Copia dati on-site**

Il servizio consiste nella duplicazione di specifici dati indicati dal Soggetto Aggiudicatario, presenti indifferentemente sui propri PC o su propri supporti di memoria ottici e/o magnetici esterni, in altri supporti ottici e/o magnetici, interni o esterni ai PC del Soggetto Aggiudicatario.

Il servizio deve essere reso on site presso una singola sede indicata dal Soggetto Aggiudicatario.

I dati dovranno rimanere sempre all'interno dei locali del Soggetto Aggiudicatario.

Le operazioni di copia devono essere effettuate tramite funzionalità di sistema e non devono essere utilizzati software specifici e/o proprietari.

I dispositivi per la copia dei dati così come i relativi supporti di destinazione dei dati saranno forniti dal Soggetto Aggiudicatario.

L'attività di copia potrà avvenire direttamente sullo stesso PC, tramite masterizzatore



integrato o tramite masterizzatore esterno o disco fisso esterno installato per l'occasione sul PC via porta USB, oppure tramite LAN su un server di rete messo a disposizione dal Soggetto Aggiudicatore.

4.3.10.1 SERVIZIO DI COPIA DATI ON-SITE - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Quantità dati (GB)	SI	Es: 100 Gb; altro
Numero min-max PC	SI	Es.: fino a 5; 5-50; 51-100; oltre 100; altro
Tempo limite di intervento (giorni lavorativi)	SI	Es: 5 gg lav.; altro (max 15)
Supporto di memorizzazione	NO	Es.: CD; DVD; Disco esterno; memoria solida; disco di rete; Altro

4.3.10.2 SERVIZIO DI COPIA DATI ON-SITE - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Quantità dati: Indica la quantità di dati in Gigabyte che il Fornitore si impegna a copiare al prezzo offerto. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Numero min-max PC: Indica il numero minimo e massimo di PC dai quali il Fornitore si impegna a copiare i dati. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Supporto di memorizzazione: indica il supporto di memorizzazione sul quale vengono salvati i dati oggetto del servizio e che deve essere rilasciato al Soggetto Aggiudicatore alla conclusione del servizio stesso. Il tipo di supporto utilizzato per la memorizzazione può influenzare il prezzo della soluzione offerta dal Fornitore;

Tempo limite di intervento: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna ad avviare le attività previste dal Servizio. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo limite di intervento. Il tempo limite di intervento non può essere in ogni caso maggiore di 15 gg. lavorativi. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo.

4.3.11 **Metaprodotto: CPV 72910000-2 - Servizio di Backup-Restore**

Il Servizio consiste nel backup remoto via rete, in formato compresso, di specifici dati indicati dal Soggetto Aggiudicatore, presenti sui propri PC, attraverso l'utilizzo di infrastrutture



informatiche (hardware e licenze software) di proprietà del Fornitore e nella successiva eventuale operazione di ripristino di tali dati, se richiesto dal Soggetto Aggiudicatore.

Il Servizio deve essere reso on site presso una singola sede indicata dal Soggetto Aggiudicatore.

Prerequisito al Servizio è che la sede indicata dal Soggetto Aggiudicatore, sia connessa a internet con una larghezza di banda adeguata.

Il Servizio deve prevedere almeno un primo intervento on site in cui installare e configurare il software necessario alle attività di backup e restore; a tal fine i PC oggetto del Servizio devono soddisfare i requisiti di sistema minimi necessari.

La durata del Servizio è annuale, il Servizio è da intendersi a canone e remunerato mensilmente.

A prescindere dalla periodicità di erogazione del servizio, che può essere spot, giornaliera, settimanale o mensile, il Servizio deve prevedere una reportistica mensile di dettaglio, relativa alle operazioni di backup e/o restore, riportanti informazioni statistiche quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Il numero dei GB copiati
- Il numero dei GB residenti sul server
- Il numero di file trasferiti
- Il numero di errori nella copia dei file (operazioni di lettura e scrittura) e nel caso tale numero sia diverso da zero l'elenco di dettaglio dei file non copiati.

Tale reportistica deve essere consegnata al Soggetto Aggiudicatore entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo verranno applicate le penali, di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Sono previste diverse tipologie di backup come meglio di seguito specificato:

- **Disk image:** backup di un intero disco o filesystem in un'unica immagine.
- **Full Backup:** backup di tutti i file sul sistema. A differenza della disk image, un full backup non include le tavole di allocazione, le partizioni ed i settori di boot.
- **Backup Differenziale:** Backup cumulativo di tutti i cambiamenti effettuati a partire dall'ultimo full backup.
- **Backup Incrementale:** contiene tutti i file cambiati dall'ultimo backup.

4.3.11.1 SERVIZIO DI BACKUP-RESTORE - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
----------------	--------------	----------



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Spazio disco massimo	SI	Es: 10 Tb; illimitato; altro
Numero min-max PC	SI	Es.: fino a 5; 5-50; 51-100; oltre 100 altro
Tipologia backup	SI	Disk Image Full Backup Backup incrementale Backup differenziale
Periodicità	SI	Spot (a richiesta) Giornaliero (260/annui) Settimanale (52/annui) Mensile (12/annui)
Software erogazione servizio	NO	Es: nome software; altro
Larghezza di banda richiesta (Mb)	SI	Es: 5 MB; altro
Crittografia dei dati	NO	SI; NO
Tempo di predisposizione del Servizio (giorni lavorativi)	SI	Es: 30 gg lav.; altro
Tempo di ripristino dati (h)	SI	Es.: entro 2 ore, entro 4 ore, altro

4.3.11.2 SERVIZIO DI BACKUP-RESTORE - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Max spazio disco: Indica il numero massimo complessivo di Terabyte che il Fornitore rende disponibili per le attività di backup. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Numero min-max PC: Indica il numero minimo e massimo di PC sui quali il Fornitore si impegna ad effettuare il backup-restore dei dati. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Periodicità del Servizio: indica con quale frequenza il servizio in oggetto viene erogato nell'ambito di un unico contratto di fornitura. Il valore di questo parametro può influenzare il prezzo della soluzione offerta dal Fornitore;

Software utilizzato per l'erogazione del servizio: indica la marca ed il nome commerciale del SW installato sui PC oggetto del servizio. Questo parametro può influenzare il prezzo di fornitura;

Tipologia di backup effettuato: indica la modalità con la quale viene effettuato il backup sui PC. L'utilizzo di una data modalità di backup può condizionare l'affidabilità complessiva dell'operazione effettuata e quindi anche il prezzo della soluzione prescelta;



Larghezza di banda richiesta: indica la larghezza di banda in megabytes minima indicata dal Fornitore per la corretta erogazione del servizio. La larghezza di banda utilizzata per le attività di backup-restore può influenzare significativamente l'efficacia del servizio;

Crittografia dei dati: indica la disponibilità del Fornitore a garantire la protezione dei dati sottoposti a backup tramite tecniche di crittografia. L'utilizzo di tecniche di crittografia per la protezione dei dati può influenzare il prezzo del servizio;

Tempo di predisposizione del Servizio: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo di predisposizione del Servizio. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo;

Tempo di ripristino dei dati: indica il tempo che il Fornitore garantisce di impiegare per le attività di ripristino dei dati copiati. Il tempo di ripristino impiegato nell'ambito di erogazione del servizio può influenzare il prezzo di fornitura. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo di ripristino dei dati. Il tempo di ripristino dei dati deve essere, in ogni caso, inferiore a 2 gg. lavorativi. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni ora di ritardo.

4.3.12 Metaprodotto: CPV 72500000-0 - Servizio di Gestione e manutenzione PdL

Si definisce PdL l'unione di configurazioni HW e SW come meglio di seguito specificato:

- configurazioni HW: PC desktop e/o notebook, stampanti ed eventuali altri dispositivi necessari a connettere l'utente alla rete aziendale;
- configurazioni software: sistema operativo (compresi i sistemi operativi Open Source), software di produttività individuale, client di posta elettronica.

Il servizio di gestione e manutenzione PdL si pone i seguenti obiettivi:

- mantenere in efficienza la postazione di lavoro;
- fornire supporto all'utente nell'utilizzo delle postazioni di lavoro;
- garantire l'operatività dell'utente seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

Il servizio prevede quattro componenti come di seguito specificato:

1. **Help Desk:** costituisce un "Single point of Contact" (SPOC), che si fa carico di recepire le necessità degli utenti, pianificare le attività, gestire l'intervento ed emettere la reportistica.
2. **IMAC** - "Installation, Move, Add, Change": si intendono le attività necessarie per l'installazione e disinstallazione, la movimentazione, le aggiunte e i cambiamenti della



PdL.

3. **Manutenzione preventiva e correttiva:** riparazione di guasti hardware, applicazione di correzioni software, aggiornamenti periodici delle versioni di prodotti software, ecc.
4. **Reportistica**

L'hardware relativo alle PdL oggetto del Servizio deve essere presente (commercializzati) sul mercato da non più di 5 anni.

Di seguito vengono descritti nel dettaglio le caratteristiche specifiche dei servizi di cui sopra.

1. HELP DESK

Il servizio di help desk è organizzato in due livelli. Il I Livello si fa carico della registrazione delle chiamate, della gestione dell'intervento dall'apertura alla chiusura del ticket, e della emissione della reportistica, inoltre risponde agli utenti assistendoli su problematiche di base; le richieste di intervento IMAC o i problemi tecnici più complessi vengono passati al II livello, che si fa carico della loro risoluzione.

Il servizio di Help Desk deve basarsi su un sistema di Trouble Ticketing (TT) per la registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento, che dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- numero di identificazione del ticket;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, IMAC ecc.);
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di chiusura.

2. IMAC

Il servizio IMAC comprende le attività di seguito riportate.

- Installazione di un nuovo posto di lavoro
Il servizio di installazione include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - disimballo dell'apparecchiatura e posizionamento sulla scrivania dell'utente;
 - collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
 - configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di



- posta elettronica indicati dal Soggetto Aggiudicatore;
- installazione di componenti software standard;
- ripristino, secondo le procedure concordate con il Soggetto Aggiudicatore, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi presenti su apparecchiature da dismettere;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di “*site preparation*”, a carico del Soggetto Aggiudicatore, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dei collegamenti sia di rete che elettrici.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di:

- disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire (comprehensive della distruzione permanente dei dati eventualmente ivi presenti);
- raccolta ordinata delle apparecchiature disinstallate e dei cavi e trasferimento del predetto materiale presso il magazzino del Soggetto Aggiudicatore, o altro luogo da questa indicato.

- Movimentazione di un posto di lavoro

Il servizio include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (sede, ufficio, stanza);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- test di corretto funzionamento.

- Aggiunte/Modifiche ad un posto di lavoro

Il servizio include le seguenti attività:

- aggiunta/sostituzione di componenti hardware con installazione/configurazione di drivers;
- installazione/upgrade/riconfigurazione di componenti software;
- test di corretto funzionamento.

Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente. I Rapporti di intervento tipicamente non vengono consegnati al Soggetto Aggiudicatore, ma sono a disposizione di quest'ultima, qualora ne facesse



richiesta o nel caso di contenzioso.

3. MANUTENZIONE PREVENTIVA E CORRETTIVA

Sono incluse tutte le attività di prevenzione delle malfunzioni e di ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro, nello specifico:

- Manutenzione preventiva: si intende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura Hardware che Software. Rientrano in questa categoria, per esempio, la verifica generale delle apparecchiature; la pulizia delle ventole e dei filtri; la pulizia e lubrificazione delle parti soggette a movimento, ecc. È prevista fra l'Altro anche la stesura da parte del Fornitore di un Piano di manutenzione preventiva, da condividere con il Soggetto Aggiudicatore.
- Manutenzione correttiva: è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione delle segnalazioni di malfunzione parziale o totale delle apparecchiature.

Le attività di manutenzione prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente. I Rapporti di intervento tipicamente non vengono consegnati al Soggetto Aggiudicatore, ma sono a disposizione qualora vengano richiesti o nel caso di contenzioso.

4. REPORTISTICA

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna al Soggetto Aggiudicatore di un report mensile sul servizio reso. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali, di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Servizio di help desk

Nella rendicontazione delle attività di Help Desk devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- Numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di riferimento;
- Tempi di risposta dell'operatore;
- Percentuale di chiamate perdute;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- Distribuzione dei problemi per tipologia, severità, priorità di intervento, ecc.

Servizio IMAC



Nella rendicontazione delle attività di IMAC devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- tipo degli interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica);
- dettaglio di ogni singolo intervento:
- identificazione (numerazione) dell'intervento.
- orario di ricezione della richiesta;
- orario di inizio e fine intervento;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- esito dell'intervento.

Servizio di manutenzione preventiva

Nella rendicontazione delle attività di manutenzione preventiva devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- numero di interventi previsti da piano;
- dettaglio di ogni singolo intervento:
- identificazione (numerazione) dell'intervento.
- orario di inizio e fine intervento;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato.

Servizio di manutenzione correttiva

Nella rendicontazione delle attività di manutenzione devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- dettaglio di ogni singolo intervento:
- identificazione (numerazione) dell'intervento.
- orario di ricezione della richiesta;
- orario di inizio e fine intervento;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- esito dell'intervento.

4.3.12.1 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE PDL - LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.



Quelli di seguito riportati sono i livelli di servizio minimi previsti per il Servizio in oggetto.

PARAMETRO	SLA TARGET
Chiamate perdute	<= 2%
Tempo di attesa	Entro 45" nel 90% dei casi
	Entro 60" nel 100% dei casi
Tempo di intervento IMAC (Per un massimo di 3 interventi richiesti contemporaneamente)	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi
	Entro 24 ore lavorative nel 99% dei casi
Numero di interventi di manutenzione preventiva	95% dei casi come da piano concordato con il Soggetto Aggiudicatore
Tempo di ripristino per manutenzione correttiva	Entro 16 ore lavorative nel 90% dei casi
	Entro 36 ore lavorative nel 99% dei casi

Definizioni relative ai livelli di servizio

Chiamate perdute: chiamate che risultano non avere avuto risposta oltre lo scadere del tempo limite o che ricevono segnale di occupato o che ricevono un messaggio preregistrato o che sono messi in comunicazione con una segreteria telefonica (ammesso solo per chiamate fuori orario di servizio);

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra il tempo di arrivo della richiesta dell'utente all'operatore e la risposta effettiva da parte dello stesso;

Tempo di intervento IMAC: viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di termine dell'intervento IMAC riportato nel Rapporto di intervento, per un massimo di 3 interventi richiesti contemporaneamente;

Numero di interventi di manutenzione preventiva: numero di interventi di manutenzione preventiva effettuati nel periodo di rilevamento;

Tempo di ripristino manutenzione correttiva: viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di termine dell'intervento di manutenzione riportato nel Rapporto di intervento.

4.3.12.2 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE PDL - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipologia di acquisto	SI	Canone per Pdl/anno Numero di ticket/anno

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Numero min-max PdL	SI	Es.: fino a 5: 5-50; 51-100; oltre 100; altro
Numero massimo sedi	SI	Es: 5 sedi; altro
Numero massimo configurazioni HW	NO	Es.: 2; altro
Numero massimo configurazioni SW	NO	Es.: 3; altro
Copertura oraria d'intervento	SI	Lun-ven x 8H; Lun-Ven x 8H + Sabato 4H; H24
Tempo di predisposizione del Servizio (giorni lavorativi)	SI	Es: 30 gg lav.; altro

4.3.12.3 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE PdL - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Tipologia acquisto: indica la modalità con cui viene remunerato il servizio; (1) a canone per PdL per anno, indipendente dal numero di chiamate/interventi effettuati; (2) per quantità di ticket a disposizione degli utenti in un anno;

Numero min-max PdL: Indica il numero minimo e massimo di Postazioni di Lavoro sui quali il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Numero max sedi: numero massimo di sedi, nelle quali sono dislocate le PdL, per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il servizio con le modalità previste e i corrispettivi offerti. Si ricorda che qualora il fornitore intendesse indicare offerte relative ad aree di consegna su base comunale, dovrà indicarle nel campo "Note";

Numero max config HW: numero massimo di configurazioni hardware distinte, presenti nel parco di PdL da gestire, per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il servizio con le modalità previste e i corrispettivi offerti;

Numero max config SW: numero massimo di configurazioni software distinte, presenti nel parco di PdL da gestire, per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il servizio con le modalità previste e i corrispettivi offerti;

Copertura oraria: periodo in cui è garantita la presa in carico delle richieste di intervento;

Tempo di predisposizione del Servizio: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il Servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il Fornitore potrà offrire prezzi diversi a seconda del tempo di predisposizione del Servizio. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni



Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo.

4.3.13 Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di installazione e configurazione server

Il Servizio consiste nell'installare e configurare sui server del Soggetto Aggiudicatore: l'hardware, i Sistemi Operativi, gli Applicativi server e gli Apparati attivi di rete.

Una componente informatica si definisce **server** se fornisce servizi ad altre componenti informatiche (tipicamente chiamate *client*) attraverso una rete di computer. Nel contesto oggetto del servizio, se non diversamente specificato, con il termine server ci si riferirà alla componente sia hardware che software del server.

Per **Applicativi server** si intendono i pacchetti software che rientrano in una delle seguenti categorie di utilizzo: Mail server, Domain server, Web server, Proxy server, File server, Application server, Database server. L'installazione di tali Applicativi è una componente opzionale del Servizio.

Per **Apparati attivi di rete** si intendono: hub, switch, router, Access point WiFi, modem. L'installazione e configurazione di tali apparati è una componente opzionale del Servizio.

Sia le componenti hardware che software che i dispositivi di rete oggetto del servizio sono di proprietà del Soggetto Aggiudicatore e devono essere rese disponibili al fornitore all'avvio delle attività.

Il fornitore non è tenuto ad installare software (SO, Applicativi server, firmware) più aggiornato rispetto a quello consegnatogli dal Soggetto Aggiudicatore.

Si esclude dal presente servizio l'installazione di software di virtualizzazione e il servizio di clonazione di istanze di sistema operativo su sistemi virtualizzati. Sono invece inclusi nel servizio in oggetto le installazioni e configurazioni di *cluster* di server, come ad esempio i cluster di bilanciamento o quelli per l'alta affidabilità.

Si precisa che i componenti hardware, con particolare riferimento ai server, oggetto del Servizio, devono essere stati acquistati dal Soggetto Aggiudicatore non più di 3 anni prima dall'avvio del servizio stesso.

Il Servizio si intende da erogarsi all'interno di una singola sede del Soggetto Aggiudicatore.

Il Servizio prevede le seguenti attività elementari:

1. Redazione del Piano di installazione



2. **Installazione e la configurazione hardware e Sistemi Operativi**
3. **Installazione e la configurazione degli Applicativi server**
4. **Installazione e la configurazione degli Apparati attivi di rete**
5. **Integrazione tra i diversi componenti del CED**
6. **Test, manuale di gestione e collaudo**

Le varie attività che compongono il Servizio in oggetto non devono in alcun modo violare SLA in essere verso l'utente finale oppure SLA presenti su altri contratti sottoscritti dal Soggetto Aggiudicatore afferenti ad altre componenti presenti presso il CED di quest'ultima.

Pertanto tutte le attività del Servizio devono essere preventivamente concordate e approvate dal Soggetto Aggiudicatore sia nei tempi che nei modi di realizzazione.

Nel caso in cui l'attività di installazione avvenga su più server, resta inteso che tali server rispondano tutti alle stesse caratteristiche di cui agli attributi tecnici della scheda, ovvero: Sistema operativo, Tecnologia server e Fascia server.

Di seguito vengono descritti nel dettaglio le caratteristiche specifiche delle attività di cui sopra.

1. Redazione Piano di installazione

Il documento "Piano di installazione" deve contenere i seguenti elementi:

- il nominativo, completo di recapiti, del Responsabile della fornitura;
- elenco delle componenti oggetto del Servizio di installazione e configurazione;
- il dettaglio delle attività, completo di GANTT e delle modalità di esecuzione, con l'evidenza dei vincoli propedeutici all'attività oggetto del Servizio (particolari specificità dei locali, presenza o meno di cablaggio o di adeguata alimentazione elettrica, ecc.);
- piano dei test: finalità e modalità di esecuzione;
- fac-simile del Verbale di collaudo.

2. Installazione e configurazione hardware e Sistemi Operativi

L'attività prevede l'installazione e la configurazione sia dell'hardware che del sistema operativo, in linea con il Piano di installazione.

Nel caso venga installato un sistema operativo, è incluso nel Servizio anche l'inizializzazione e la configurazione di: array, dischi, volumi logici e partizioni contenuti all'interno del server. Sono esclusi dal Servizio installazioni e configurazioni di apparati di storage management quali: SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage).



3. Installazione e configurazione Applicativi server

L'attività prevede l'installazione e la configurazione degli Applicativi server, se offerti, in linea con il Piano di installazione.

In generale le attività di configurazione degli Applicativi server si intendono limitate agli aspetti infrastrutturali (sistema, architettura e interconnessione), in particolare per quanto riguarda gli Application Server e i Database Server le attività di configurazione non includono configurazioni necessarie a soddisfare specifiche esigenze di personalizzazione derivanti da funzionalità software di eventuali applicativi del Soggetto Aggiudicatore.

4. Installazione e configurazione Apparati attivi di rete

Se offerto, il servizio comprende, per ogni apparato di rete:

- assegnazione delle risorse di rete;
- configurazione degli apparati e dei servizi (gestione indirizzamento, gestione nomenclatura, gestione VLAN, gestione sicurezza);
- tutte le attività orientate alla attivazione dei servizi e delle relative componenti.

5. Integrazione tra i diversi componenti del CED

In linea con quanto previsto nel Piano di Installazione, il fornitore dovrà prevedere l'integrazione dei server oggetto del Servizio con gli altri componenti eventualmente presenti all'interno del CED del Soggetto Aggiudicatore, ad esclusione delle componenti software di eventuali applicativi del Soggetto Aggiudicatore o middleware personalizzato per servizi *end user*.

6. Test, Manuale di Gestione e Collaudo

Nei tempi previsti nel Piano di installazione il fornitore dovrà consegnare al Soggetto Aggiudicatore un'integrazione del Piano di Test, contenente la descrizione delle operazioni propedeutiche all'esecuzione dei test, nonché l'evidenza della copertura dei casi di test, l'elenco e la descrizione dei casi di test e del relativo livello di rischio. Resta inteso che il Soggetto Aggiudicatore può integrare il Piano di test con ulteriori prove oltre quelle indicate dal fornitore.

Successivamente, in linea con quanto previsto nel Piano di Installazione, il fornitore procederà al test dei server oggetto del Servizio.

Al termine dei test, il fornitore dovrà provvedere alla consegna al Soggetto Aggiudicatore del **"Manuale di gestione server"**, contenente la descrizione di dettaglio dell'installazione, delle



configurazioni eseguite e delle procedure di gestione (implementazione monitoraggio, procedure di salvataggio della configurazione, script di start/stop dei prodotti, dipendenze con altri server, ecc...).

Al termine della condivisione del Manuale di gestione server, verrà redatto il *Verbale di collaudo*, come da Piano di installazione, contenente l'esito dei test e la dichiarazione di consegna del Manuale di gestione. Il Verbale di collaudo deve essere controfirmato dalle parti (Fornitore e Soggetto Aggiudicatore).

La firma del Verbale di collaudo determina il completamento del servizio.

La remunerazione del Servizio è da intendersi relativa alla singola installazione, sia che essa riguardi un'istanza di Sistema Operativo, sia che essa riguardi un'istanza di Applicativo server, sia che essa riguardi un Apparato attivo di rete, nel caso queste ultime due opzioni siano offerte.

4.3.13.1 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE SERVER - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Famiglia Sistema Operativo	SI	Windows; LINUX; UNIX; diversa da: Windows, Linux, UNIX
Tecnologia server	SI	X86; RISC; CISC; diversa da: X86, RISC, CISC
Fascia server	SI	Volume/Entry; Midrange; Enterprise
Installazione applicativi server	SI	SI; NO
Installazione Apparati attivi di rete	SI	SI; NO
Numero min-max installazioni	SI	Es.: fino a 3; 5-10; 20-30; oltre 50; altro
Numero min-max utenze	NO	Es.: fino a 3; 5-10; 20-30; oltre 50; altro
Erogazione extra orario lavorativo	SI	SI; NO
Certificazioni	NO	Es.: ISO; Proprietarie; Altro
Tempo limite di consegna del Piano di Installazione (giorni lavorativi)	SI	Es.: 5; 10; Altro

4.3.13.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE SERVER - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Famiglia Sistema Operativo: Indica la famiglia di appartenenza del Sistema Operativo oggetto del Servizio. Le singole versioni di tali SO, ad esempio le diverse versioni di Windows Server, o



le diverse distribuzioni di LINUX, o i vari SO UNIX, quali ad es: SUN SOLARIS, AIX, HP UX, ecc., o i SO non appartenenti ad alcuna delle famiglie sopra elencate, possono essere specificate nel campo “Note”; diversamente, nel caso nel campo “Note” non venga specificato alcun SO, si intende che il fornitore è disponibile a installare e configurare qualunque SO (versione, distribuzione o prodotto) della famiglia specificata nell’attributo in oggetto. Questo attributo rappresenta la famiglia di appartenenza del SO da installare oppure la famiglia del SO su cui installare uno o più degli Applicativi server o degli Apparati attivi di rete, nel caso quest’ultimo servizio opzionale sia offerto. L’attributo può assumere quattro valori: Windows, Linux, UNIX o “diversa da: Windows, Linux, UNIX”, intendendo con quest’ultimo valore qualunque SO, o famiglia di SO, che non appartiene ad alcuna delle tre famiglie di SO precedentemente elencati, ovvero: Windows, Linux, UNIX;

Tecnologia server: Indica la tecnologia su cui è basato l’infrastruttura hardware del server. L’attributo può assumere quattro valori: X86, RISC, CISC o “diversa da: X86, RISC, CISC”, intendendo con quest’ultimo valore qualunque infrastruttura hardware diversa dalle prime tre elencate (ad esempio EPIC, ecc.). Il valore dell’attributo identifica in modo univoco l’infrastruttura di destinazione di tutte le attività di monitoraggio e gestione oggetto del Servizio;

Fascia server: Indica la fascia del server oggetto del servizio, tale attributo è espresso in funzione del prezzo di acquisto del server, comprensivo delle componenti hardware e delle licenze software di base e Applicativi server che operano all’interno del server stesso, nonché di tutti i servizi accessori (trasporto, consegna, manutenzione hardware, ecc.). Il prezzo è riferito a quello reale di acquisto. Il valore dell’attributo identifica in modo univoco la fascia dei server su cui verranno effettuate tutte le attività di installazione oggetto del Servizio. Sono previste tre fasce di server, come meglio di seguito specificato:

1. **Volume/Entry** server il cui prezzo di acquisto non supera i 20.000 euro
2. **Midrange** server il cui prezzo di acquisto è compreso fra i 20.000 e i 75.000 euro
3. **Enterprise** server il cui prezzo di acquisto è superiore ai 75.000 euro

Installazione Applicativi server: Indica la disponibilità o meno del fornitore ad offrire servizi di installazione e configurazione di Applicativi server, appartenenti alle seguenti categorie di utilizzo: Mail server, Domain server, Web server, Proxy server, File server, Application server, Database server;

Installazione Apparati attivi di rete: Indica la disponibilità o meno del fornitore ad offrire servizi di installazione e configurazione di Apparati attivi di rete, appartenenti alle seguenti categorie: hub, switch, router, Access point WiFi, modem;

Numero min-max installazioni: Indica il numero minimo e massimo di installazioni, siano esse relative a istanze di SO, Applicativi server o Apparati attivi di rete per le quali il fornitore si



obbliga ad effettuare il Servizio. Nel caso in cui i servizi di installazione opzionali di Applicativi server e di Apparati attivi di rete non vengano offerti, il valore dell'attributo si intende riferito alle sole installazioni di SO. Diversamente, il valore dell'attributo si intende cumulativo del numero di installazioni offerte;

Numero min-max utenze: Indica il numero minimo e massimo di utenze (account), siano esse di utenti finali o di applicativi o di sistema, che possono insistere sulla singola istanza di SO o di Applicativo server;

Erogazione extra-orario lavorativo: L'attributo indica la disponibilità o meno del fornitore ad erogare i Servizi al di fuori del normale orario di lavoro, ovvero: lunedì - venerdì, 9-18. Pertanto nel caso che l'attributo sia valorizzato a SI, si intende che il servizio potrà esser erogato in tutto o in parte, anche durante i festivi, i fine settimana o in orario notturno, senza che questo comporti alcun onere aggiuntivo per il Soggetto Aggiudicatore;

Certificazioni: Indica le certificazioni eventualmente in possesso del Fornitore **direttamente attinenti** l'erogazione del Servizio in oggetto;

Tempo limite di consegna del Piano di installazione: Indica il massimo numero di giorni lavorativi dall'Ordine, entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre e consegnare al Soggetto Aggiudicatore il Piano di installazione. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore. Il tempo limite di consegna non può essere **maggiore di 20 giorni lavorativi**. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo.

4.3.14 Metaprodotto: CPV 72600000-6 - Servizio di monitoraggio e gestione Sistemi Server

Il servizio consiste nell'erogazione di un insieme di servizi elementari volti alla presa in carico, conduzione e manutenzione di Sistemi Server utilizzati per l'erogazione di uno o più servizi informatici.

Per “Sistema” si intende l'insieme di più componenti hardware e software (*Server, Apparati attivi di rete, Sistemi Operativi, Applicativi server*) assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni.

Un Sistema, inoltre, si definisce **server** se fornisce servizi ad altri sistemi (tipicamente chiamati client) attraverso una rete di computer.



Per **Apparati attivi di rete** si intendono: hub, switch, router, Access point WiFi, modem. Il monitoraggio e la gestione di tali apparati è una componente opzionale del Servizio.

Per **Applicativi server** si intendono i pacchetti software che rientrano in una delle seguenti categorie di utilizzo: Mail server, Domain server, Web server, Proxy server, File server, Application server, Database server.

Il servizio viene svolto da remoto mediante accesso al sistema per mezzo di una connessione di rete. E' responsabilità del Fornitore approntare senza oneri aggiuntivi per il Soggetto Aggiudicatore le connessioni per la gestione da remoto idonee a garantire l'erogazione del servizio. Prerequisito per l'erogazione del servizio è pertanto l'idoneità del CED del Soggetto Aggiudicatore ad ospitare un adeguata connessione di rete.

Il Servizio di monitoraggio e gestione Sistemi Server si pone i seguenti obiettivi:

- Identificare e classificare gli elementi di configurazione relativi ai sistemi server, controllarne lo stato, le modifiche, il livello di aggiornamento, le interdipendenze, monitorarne le condizioni di utilizzo, garantirne la rintracciabilità e l'adeguatezza.
- Pianificare, collaudare ed applicare tutti gli aggiornamenti infrastrutturali e/o procedurali.
- Garantire la disponibilità dei Sistemi server.
- Assicurare un monitoraggio continuo al fine di controllare lo stato dei Sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie.
- Prevenire, gestire e risolvere i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza.
- Ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati
- A fronte dell'immissione in esercizio da parte del Soggetto Aggiudicatore di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti, monitorare sia l'impatto sulla tecnologia esistente che l'adeguamento degli ambienti elaborativi.

Si precisa che in generale obiettivo del Servizio è il monitoraggio e la gestione di Sistemi Server limitatamente agli aspetti infrastrutturali (sistema, architettura e interconnessione), in particolare per quanto riguarda gli eventuali *Applicativi Utente* (ovvero applicativi sviluppati ad hoc o pacchetti software di mercato personalizzati) del Soggetto Aggiudicatore, le attività del Servizio sono limitate al monitoraggio dell'infrastruttura hardware e software di base (SO e Applicativi server) che li ospitano e alle sue interconnessioni.

Sia le componenti hardware che software che i dispositivi di rete oggetto del Servizio sono di proprietà del Soggetto Aggiudicatore e devono essere rese disponibili al fornitore all'avvio delle attività. Il Fornitore da parte sua dovrà oltre a predisporre le connessioni adeguate per



la gestione da remoto, approntare anche tutti quei presidi tecnologici (agent, sonde, ecc.) atti ad erogare il Servizio.

Resta inteso che i costi del servizio sono da intendersi inclusivi di ogni componente informatico (software o hardware) che il Fornitore dovesse ritenere necessario per l'attività oggetto del servizio quali ad esempio "sonde", agent applicativi, hardware di controllo, VPN reali o virtuali per il controllo remoto, ecc.

A tal proposito si specifica che il Fornitore è tenuto ad utilizzare un sistema di Trouble Ticketing (TT) da utilizzarsi a supporto dell'erogazione del Servizio, in particolare:

- per il servizio di Assistenza remota,
- per la registrazione degli interventi effettuati, siano essi di manutenzione ordinaria, che straordinaria,
- per la risoluzione di malfunzioni,
- per la reportistica, ecc.

Si precisa che i componenti hardware, con particolare riferimento ai server, oggetto del Servizio devono essere stati acquistati dal Soggetto Aggiudicatore non più di 3 anni prima dall'avvio del servizio stesso.

Le varie attività che compongono il Servizio in oggetto devono tenere in conto eventuali SLA in essere verso l'utente finale oppure SLA presenti su altri contratti sottoscritti dal Soggetto Aggiudicatore afferenti ad altre componenti presenti presso il CED di quest'ultima.

Pertanto tutte le attività del Servizio devono essere preventivamente concordate e approvate dal Soggetto Aggiudicatore sia nei tempi che nei modi di realizzazione.

Nel caso in cui l'attività di monitoraggio e gestione avvenga su più server, resta inteso che tali server rispondano tutti alle stesse caratteristiche di cui agli attributi tecnici della scheda, ovvero: Sistema operativo, Tecnologia server e Fascia server.

Il Servizio si intende da erogarsi all'interno di una singola sede del Soggetto Aggiudicatore. Il servizio di monitoraggio e gestione dei Sistemi Server comprende i seguenti servizi elementari:

- 1. Avviamento del Servizio e Presa in carico dei Sistemi Server**
- 2. Monitoraggio e Gestione**
- 3. Assistenza remota e on site**
- 4. Reportistica e SLA**

Di seguito vengono descritti nel dettaglio le caratteristiche specifiche dei Servizi elementari sopra elencati.



1. Avviamento del servizio e Presa in carico dei Sistemi Server

Questo servizio elementare consiste nell'insieme di tutte le attività propedeutiche all'avvio del Servizio (ad esempio: sopralluogo, affiancamento, acquisizione documenti, predisposizione infrastrutture, logistica, ecc.), come di seguito specificato:

- raccogliere le informazioni necessarie ad una gestione autonoma dei Sistemi;
- predisporre le infrastrutture necessarie all'attività di monitoraggio e gestione dei Sistemi (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup ecc...)
- redigere, o integrare, nel caso già esistesse, il "**Manuale di Gestione Sistemi**".

Il Manuale di Gestione Sistemi, dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

- (Per ogni Sistema Server gestito) Descrizione logica e fisica del Sistema esistente così com'è (denominazione, dislocazione fisica, interconnessione con altri Sistemi, descrizione delle caratteristiche tecniche, funzionalità erogate, configurazione del software di base: SO e Applicativi server, "scheduling": sequenze di procedure batch, script, procedure di start/stop, procedure di backup/restore, ecc.).
- Descrizione delle politiche di backup e restore di dati e configurazioni che si intende realizzare, in termini di: tipologia (disk image, full backup, backup differenziale o incrementale), frequenza (spot, giornaliera, settimanale, ecc.), tempo di conservazione dei dati, ecc..
- Elenco e descrizione di SLA eventualmente esistenti per l'erogazione di servizi rivolti agli utenti finali oppure presenti su altri contratti sottoscritti dal Soggetto Aggiudicatore con altri fornitori, relativi a servizi erogati ad altre componenti del CED, che possano venire in relazione agli SLA del contratto in oggetto.
- Elenco e descrizione di SLA che regolano il contratto di fornitura del Servizio in oggetto, (disponibilità, tempi di riposta, affidabilità, tempi di ripristino, ecc.).
- Strumenti di monitoraggio e procedure di gestione da realizzare, ovvero:
 - descrizione e modalità operative di: agent, sonde, allarmi, procedure automatizzate, cruscotti, ecc.;
 - assistenza all'installazione, personalizzazione, distribuzione, manutenzione e test del SO e degli Applicativi Server;
 - definizione e attuazione delle modalità di IPL, chiusura e recovery dei sistemi, procedure di automazione operativa;
 - configurazione e definizione delle modalità di utilizzo dello storage incluso nel server in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
 - gestione dei carichi di lavoro in termini di caratterizzazione delle componenti ed assegnazione delle priorità;
 - esecuzione e controllo degli interventi di manutenzione preventiva e correttiva sul software di base e sull'hardware (per esempio l'introduzione di patch); in particolare dovrà essere redatto un Piano di manutenzione preventiva e/o programmata.



- Reportistica, contenente:
 - la descrizione del sistema di Trouble Ticketing (TT) che si intende adottare;
 - reportistica dei Sistemi Server oggetto del Servizio; il Fornitore deve raccogliere le metriche specifiche di ciascun apparato, producendo idonea reportistica periodica mensile;
 - Reportistica relativa al monitoraggio dell'andamento dei Livelli di Servizio conseguiti.
- Modalità di interazione e comunicazione tra Fornitore e Soggetto Aggiudicatore, relativamente ad: aspetti amministrativi e operativi, e reportistica periodica.

Nel caso venga offerto anche il Servizio di monitoraggio e gestione degli Apparati attivi di rete, le informazioni e le attività sopra descritte devono intendersi estese, ove applicabile, anche a tali apparati.

Tutte le informazioni di cui sopra devono essere inserite all'interno di un CMDB (Configuration Management Data Base) individuato dal Fornitore e reso disponibile al Soggetto Aggiudicatore sia durante l'erogazione del Servizio che al termine dello stesso.

Il Manuale una volta redatto deve essere condiviso e approvato dal Soggetto Aggiudicatore.

Il servizio elementare di Avviamento e Presa incarico si intende concluso con l'Approvazione del Manuale di Gestione.

Si evidenzia come una volta avviato il Servizio, per tutto quanto non previsto nel Manuale di Gestione, il Soggetto Aggiudicatore e il Fornitore si obbligano a verificare e condividere, preventivamente, tutte le attività che si intende effettuare sui Sistemi Server oggetto del Servizio, secondo le modalità di comunicazione stabilite nel Manuale di Gestione.

2. Monitoraggio e Gestione

Il servizio elementare prevede il monitoraggio e la gestione dei Sistemi Server in linea con il Manuale di Gestione, fra l'altro il Servizio prevede:

- la conduzione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, start-up dei collegamenti, ecc.);
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione di malfunzionamenti hardware e software e per la risoluzione di quelli software di base: SO e Applicativi server; Si possono distinguere due tipi di monitoraggio:
 - gestione degli allarmi, che consiste nel rilevare anomalie e malfunzioni in corrispondenza di eventi specifici che vengono segnalati sulle console di sistema e/o sulle console degli strumenti di monitoraggio centralizzato, anche remoto;
 - monitoraggio delle prestazioni dei sistemi, attraverso la rilevazione del superamento di soglia mediante opportuni indicatori rappresentativi del servizio erogato.



Entrambi i tipi di monitoraggio innescano le attività di gestione della relativa malfunzione/problematica attraverso il sistema di Trouble Ticketing (TT).

- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- Il monitoraggio e la gestione dello Storage management. *Sono esclusi dal servizio di gestione apparati di storage management quali: SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage)*
- La manutenzione preventiva e correttiva: come ad esempio l'applicazione di patch al software o al microcode hardware per correggere o prevenire l'occorrenza di malfunzionamenti. nello specifico:
 - Manutenzione preventiva: si intende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, al fine di garantire la disponibilità dei Sistemi anticipando, per quanto possibile, malfunzioni sia di natura Hardware che Software.
 - Manutenzione correttiva: è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione delle segnalazioni, sia da parte del personale del Soggetto Aggiudicatore, o del fornitore o dell'infrastruttura di monitoraggio da quest'ultimo eventualmente predisposta, di malfunzione parziale o totale delle apparecchiature.

Le attività di manutenzione prevedono la stesura di un Rapporto di intervento da inserire nella Reportistica secondo i tempi e modi indicati dal Manuale di gestione.

- produzione di reportistica periodica sullo stato di salute del sistema espresso in termini di disponibilità, affidabilità, livelli di capacità elaborativa e di archiviazione usati e disponibilità residue, tempi di risposta riscontrati nei vari periodi di utilizzo (nel picco, nel valor medio, a riposo), ecc.

Il Fornitore è tenuto a monitorare gli apparati gestiti, analizzando e proponendo, ove necessario, modifiche agli apparati stessi, al fine di mantenerli allineati alle ultime fix, release e versioni del software/firmware ivi installati.

E' previsto anche un servizio opzionale relativo alla gestione di Apparati attivi di rete, che ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura di rete del Soggetto Aggiudicatore.

Se offerta, tale componente include le seguenti attività:

- supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva delle operazioni che servono per mantenere la rete dati in operatività, quali ad esempio: la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione, la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi (gestione indirizzamento, gestione nomenclatura, gestione VLAN);
- manutenzione della rete, inclusiva delle operazioni che servono a gestire problemi e



aggiornamenti quali ad esempio: gestione dell'allarmistica e delle congestioni, includente la rilevazione e la risoluzione dei problemi, supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e degli upgrade di rete , attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti

- supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio: analisi dei rischi di sicurezza, controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate, aggiornamento e patching del software e degli apparati
- produzione di reportistica periodica sullo stato di salute degli apparati di rete. espresso in termini di disponibilità, affidabilità, capacità di banda utilizzata e residua (valori di picco e valori medi).

Incluso nel servizio è il supporto alla manutenzione programmata o straordinaria dell'hardware, consistente nel coadiuvare il personale addetto alla manutenzione delle apparecchiature hardware, durante l'esecuzione degli interventi programmati o straordinari, dopo malfunzioni.

Molte delle attività sopra elencate comportano modifiche alla configurazione dei Sistemi che devono essere registrate attraverso il sistema di TT, aggiornando nel contempo il Manuale di Gestione Sistemi nonché il sistema di CMDB individuato dal fornitore.

3. Assistenza remota ed on site

Il servizio consiste nella messa a disposizione di uno SPOC (Single Point of Contact) telefonico che, supporti il personale tecnico del Soggetto Aggiudicatore responsabile del CED nell'operatività quotidiana e registri e monitori le segnalazioni di malfunzioni da questo evidenziate. Il servizio in oggetto deve prevedere personale adeguatamente specializzato a interloquire con il personale tecnico del Soggetto Aggiudicatore, nonché un sistema informatico di Trouble Ticketing (TT) per la registrazione delle segnalazioni e degli interventi. Il sistema di Trouble Ticketing (TT) dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- numero identificativo del ticket;
- data ed orario di apertura;
- tecnico che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, ecc.);
- descrizione;
- livello di severità;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione del problema;
- stato di lavorazione della richiesta (es. in attesa di presa in carico, in lavorazione, chiusa);



- data ed orario di chiusura.

Nel caso in cui la richiesta di intervento necessiti di attività on site, il fornitore è tenuto a recarsi fisicamente presso il CED del Soggetto Aggiudicatore per l'espletamento della richiesta, secondo gli SLA convenuti e nei limiti delle ore di assistenza on site offerte, all'interno della specifica durata contrattuale

Il Servizio di Assistenza on site può inoltre essere richiesto dal Soggetto Aggiudicatore per attività di supporto e consulenza legata a temi quali: analisi di impatto, capacity planning, evoluzioni architetturali, analisi di performance, formazione, ecc.

4. Reportistica e SLA

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna al Soggetto Aggiudicatore di un report mensile sul servizio reso. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali, di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Il report dovrà contenere:

- la rendicontazione delle attività dello SPOC, in cui devono essere presenti almeno: il numero di ticket lavorati nel periodo di riferimento e la distribuzione dei problemi per tipologia, severità, priorità di intervento, ecc.;
- il numero di ore di Assistenza on-site erogate e quelle ancora disponibili da contratto;
- gli elementi e le grandezze monitorate di tutti i Sistemi server e Apparati attivi di rete (se offerti), comprensivi dei valori di picco;
- I Rapporti di intervento per le attività di manutenzione programmata e straordinaria, con evidenza degli SLA condivisi nel Manuale di Gestione;
- La *disponibilità* dei Sistemi: questo indicatore misura la disponibilità di ogni Sistema server o Apparato attivo di rete, se inclusi nel Servizio, oggetto del Servizio, e viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del Sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di copertura del servizio, rispetto alla durata complessiva del servizio. Si intendono esclusi dal conteggio i tempi di fermi macchina dovuti ad attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria non imputabile al Fornitore dei Servizi in oggetto (Es.: riparazione guasto hardware, installazioni applicativi utente, manutenzione rete elettrica, ecc.).

La disponibilità dei Sistemi si esprime in percentuale attraverso la seguente formula:

$$DIS1 = \frac{\text{Tempo_totale} - \sum \text{Durata_fermo}}{\text{Tempo_totale}} \times 100$$

La percentuale non potrà essere inferiore al 98%.

- L'*affidabilità* dei Sistemi: l'affidabilità dei Sistemi misura i fermi ripristinati nei tempi stabiliti in linea con quanto previsto nel Manuale di Gestione e viene misurata attraverso



la durata delle interruzioni nella finestra di copertura del Servizio, secondo la seguente formula, che fornirà un valore percentuale che non potrà essere inferiore al 97%:

$$FTRS = \frac{N_{\text{fermi ripristinati entro il limite}}}{N_{\text{totale fermi}}} \times 100$$

Si intendono esclusi dal conteggio i fermi macchina dovuti ad attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria non imputabile al Fornitore dei Servizi in oggetto (Es.: riparazione guasto hardware, installazioni applicativi utente, manutenzione rete elettrica, ecc.).

I Livelli di Servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura. Non sono comprese nel Servizio le attività necessarie per l'introduzione di nuove tecnologie e/o sistemi hardware e software che comportano cambiamenti di configurazione e/o organizzazione e che richiedono attività di progettazione e sviluppo.

4.3.14.1 SERVIZIO DI MONITORAGGIO E GESTIONE SISTEMI SERVER - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Famiglia Sistema Operativo	SI	Windows; Linux; UNIX; diversa da: Windows, Linux, UNIX
Tecnologia server	SI	X86; RISC; CISC; diversa da: X86, RISC, CISC
Fascia server	SI	Volume/Entry; Midrange; Enterprise
Gestione Apparati attivi di rete	SI	SI; NO
Numero min-max Sistemi	SI	Es.: fino a 3; 5-10; 20-30; oltre 50; altro
Numero min-max utenze	NO	Es.: fino a 100; 150-300; fino a 500; oltre 1000; altro
Assistenza on site (n.max ore/mese)	SI	Es.: 10; 15; 30; 50; altro
Certificazioni	NO	Es.: ISO; Proprietarie; Altro
Finestra di copertura del Servizio di Assistenza remota	SI	Lun - Ven x 8 H Lun - Ven x 8 H + Sab 4 H H24
Periodo di validità del contratto (mesi)	SI	Es.: 12; 24; altro
Tempo limite di consegna del Manuale di Gestione Sistemi (gg lav)	SI	Es.: 5; 10; altro



4.3.14.2 SERVIZIO DI MONITORAGGIO E GESTIONE SISTEMI SERVER - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Famiglia Sistema Operativo: Indica la famiglia di appartenenza del Sistema Operativo oggetto del Servizio. Le singole versioni di tali SO, ad esempio le diverse versioni di Windows Server, o le diverse distribuzioni di LINUX, o i vari SO UNIX, quali ad es: SUN SOLARIS, AIX, HP UX, ecc., o i SO non appartenenti ad alcuna delle famiglie sopra elencate, possono essere specificate nel campo "Note"; diversamente, nel caso nel campo "Note" non venga specificato alcun SO, si intende che il fornitore è disponibile a monitorare e gestire qualunque SO (versione, distribuzione o prodotto) della famiglia specificata nell'attributo in oggetto. Questo attributo rappresenta la famiglia di appartenenza del SO da monitorare e gestire oppure la famiglia del SO su cui monitorare e gestire uno o più degli Applicativi server o degli Apparati attivi di rete, nel caso quest'ultimo servizio opzionale sia offerto. L'attributo può assumere quattro valori: Windows, Linux, UNIX o "diversa da: Windows, Linux, UNIX", intendendo con quest'ultimo valore qualunque SO, o famiglia di SO, che non appartiene ad alcuna delle tre famiglie di SO precedentemente elencati, ovvero: Windows, Linux, UNIX;

Tecnologia server: Indica la tecnologia su cui è basato l'infrastruttura hardware del server. L'attributo può assumere quattro valori: X86, RISC, CISC o "diversa da: X86, RISC, CISC", intendendo con quest'ultimo valore qualunque infrastruttura hardware diversa dalle prime tre elencate (ad esempio EPIC, ecc.). Il valore dell'attributo identifica in modo univoco l'infrastruttura di destinazione di tutte le attività di monitoraggio e gestione oggetto del Servizio;

Fascia server: Indica la fascia dei server oggetto del Servizio, tale attributo è espresso in funzione del prezzo di acquisto del server, comprensivo delle componenti hardware e delle licenze software di base e Applicativi server che operano all'interno del server stesso, nonché di tutti i servizi accessori (trasporto, consegna, manutenzione hardware, ecc.). Il valore dell'attributo identifica in modo univoco la fascia dei server su cui verranno effettuate tutte le attività oggetto del Servizio. Il prezzo è riferito a quello reale di acquisto. Sono previste tre fasce di server, come meglio di seguito specificato:

1. **Volume/Entry** server il cui prezzo di acquisto non supera i 20.000 euro
2. **Midrange** server il cui prezzo di acquisto è compreso fra i 20.000 e i 75.000 euro
3. **Enterprise** server il cui prezzo di acquisto è superiore ai 75.000 euro

Gestione Apparati attivi di rete: Indica la disponibilità o meno del fornitore ad offrire servizi di monitoraggio e gestione di Apparati attivi di rete, appartenenti alle seguenti categorie: hub, switch, router, Access point WiFi, modem;

Numero min-max Sistemi: Indica il numero minimo e massimo di Sistemi, siano essi server o Apparati attivi di rete, questi ultimi solo se offerti, per le quali il fornitore si obbliga ad



effettuare il Servizio. Nel caso in cui i servizi di Gestione di Apparati attivi di rete non vengano offerti, il valore dell'attributo si intende riferito ai soli Sistemi Server;

Numero min-max utenze: Indica il numero minimo e massimo di utenze (account), siano esse di utenti finali o di applicativi o di sistema, che possono insistere sull'insieme dei Sistemi oggetto del Servizio;

Assistenza on site: Indica il numero di ore mensili offerte dal fornitore di assistenza on site di personale specializzato che interviene, in linea con gli SLA convenuti, a fronte di malfunzioni o per attività di manutenzione ordinaria o straordinaria, oppure su richiesta del Soggetto Aggiudicatore per attività di supporto e consulenza (vedi il punto 3. **Assistenza remota ed on site**). In tal caso il Fornitore è tenuto ad intervenire entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta del Soggetto Aggiudicatore da effettuarsi secondo le modalità di interazione convenute nel Manuale di Gestione. Il valore di questo attributo non può essere inferiore a 10; le ore di assistenza offerte sono da intendersi erogabili, a discrezione dell'Amministrazione, nell'arco dell'intera durata contrattuale del servizio. Esse pertanto maturano tutte all'avvio del servizio, ovvero all'approvazione del Manuale di Gestione;

Certificazioni: Indica le certificazioni eventualmente in possesso del Fornitore **direttamente attinenti** l'erogazione del Servizio in oggetto;

Finestra di copertura del Servizio di Assistenza remota: periodo in cui è garantito il Servizio di Assistenza Remota, nonché quello utile per il calcolo della disponibilità e l'affidabilità dei Sistemi. Sono previste tre tipologie di copertura:

- Lun-Ven per 8H;
- Lun-Ven per 8H + Sab 4H;
- H24

Periodo di validità del contratto: indica la durata del servizio;

Tempo limite di consegna del Manuale di Gestione Sistemi: Indica il massimo numero di giorni lavorativi dall'Ordine, entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre e consegnare al Soggetto Aggiudicatore il Manuale di Gestione Sistemi. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore. Il tempo limite di consegna non può essere **maggiore di 20 giorni lavorativi**. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo.

4.3.15 *Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Cloud computing*



Il servizio di **Cloud computing** è un modello per fornire accesso on demand, via rete, a risorse condivise con altri utenti, la cui contabilizzazione avviene o sulla base dell'utilizzo (pay per use) da parte dell'utente o con tariffa fissa per un dispositivo virtuale con capacità e configurazione predefinite.

Il servizio di Cloud computing deve rispettare i seguenti criteri:

- *Delocalizzazione*: la fruizione del servizio da parte degli utilizzatori deve essere indipendente dalla localizzazione della piattaforma software e degli utilizzatori stessi;
- *Scalabilità*: la piattaforma Cloud deve essere predisposta per far fronte in modo flessibile ad un aumento del numero di utilizzatori attraverso l'adeguamento delle risorse; la piattaforma deve altresì offrire scalabilità sia nell'incremento che nel decremento delle risorse;
- *Tolleranza ai guasti*: la piattaforma software deve essere predisposta per fornire i servizi con continuità (la finestra di erogazione del servizio deve intendersi 24 ore al giorno, 7 giorni su 7) sfruttando tecniche avanzate di Fault Tolerance;
- *Browser-based*: la piattaforma software non deve richiedere l'installazione di piattaforme hardware aggiuntive da parte degli utilizzatori, con l'esclusione dei sistemi che ospitano i browser; i servizi erogati dalla piattaforma software dovranno essere fruiti dagli utilizzatori attraverso la rete utilizzando un internet browser come "client";
- *Misurabilità*: deve poter essere quantificabile il reale utilizzo delle risorse, cui sarà associato un contributo nella modalità di fruizione del servizio pay per use;
- *Gestione autonoma*: l'utilizzatore deve poter essere in grado di gestire il servizio in maniera autonoma sulle componenti di cui ha il controllo (self-service).

La piattaforma Cloud deve poter erogare tre tipi di servizi:

- **IAAS (infrastructure as a service)**;
- **PAAS (platform as a service)**;
- **SAAS (software as a service)**.

4.3.15.1 SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING - IAAS

Nel servizio IAAS le funzionalità offerte comprendono capacità computazionale, storage, connettività e altre componenti fondamentali con le quali un cliente può installare e gestire sistemi operativi e applicazioni. Il cliente non gestisce o controlla l'infrastruttura Cloud sottostante, ma ha il controllo del sistema operativo, dello storage, delle applicazioni installate e un controllo limitato di alcune componenti di rete.

I Servizi offerti devono potersi adattare ad ambiti e scenari diversi, a seconda delle specifiche esigenze del soggetto aggiudicatore. Di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano due esempi di scenari possibili:

- IAAS - **adozione**, nel caso un soggetto aggiudicatore intenda realizzare ex-novo un



servizio in Cloud computing;

- IAAS - **migrazione**, nel caso un soggetto aggiudicatore intenda migrare dall'infrastruttura hardware (già di proprietà della PA) in modalità di tipo tradizionale (Client-Server) verso un servizio in Cloud computing.

Il servizio IAAS è ordinabile dal soggetto utilizzatore esclusivamente a seguito di RDO (Richiesta di Offerta).

A seguire vengono riportati i Requisiti Tecnici e la Scheda Tecnica di Servizio riepilogante le caratteristiche principali del servizio.

4.3.15.1.1 SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING - IAAS - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Potenza CPU (virtuale)	>= 1
RAM (virtuale) [GB]	>= 1
Spazio Disco (virtuale) [GB]	>= 10
Traffico della rete [Mbit/s]	>= 100

4.3.15.1.2 SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING - IAAS - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Periodo di validità del contratto [mesi]	SI	12; 24; 36; 48
Frequenza di fatturazione	SI	Mensile; Bimestrale; Trimestrale; Semestrale; Altro
Unità di calcolo	SI	Es. Ora; Mese; GByte; Ghz; Altro
Unità di calcolo di scalabilità	SI	Es. Ora; Mese; GByte; Ghz; Altro
Tariffa di scalabilità per singola CPU	SI	Percentuale; Costo
Tariffa di scalabilità per 1 GB RAM	SI	Percentuale; Costo
Tariffa di scalabilità per 10 GB Spazio Disco	SI	Percentuale; Costo
Potenza CPU (virtuale)	SI	Es. 1; 2; Altro
UdM Potenza CPU (virtuale)	SI	Numero CPU; Frequenza [Ghz]
RAM (virtuale) [GB]	SI	Es. 1; Altro
Spazio Disco (virtuale) [GB]	SI	Es. 10; Altro
Traffico della rete [Mbit/s]	SI	Es. 100; Altro
Max Potenza CPU (virtuale)	SI	Es. 10; Altro
UdM Max potenza CPU (virtuale)	SI	Numero CPU; Frequenza [Ghz]
Max RAM (virtuale) [GB]	SI	Es. 100; Altro
Max Spazio Disco (virtuale) [GB]	SI	Es. 1000; Altro

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Max traffico della rete [Mbit/s]	SI	Es. 1000; Altro
Hypervisor	SI	Es. Wmware; Hyper-V; XEN; Altro
Sistema operativo	SI	Es. WindowsServer2003R2 SE/EE SP2 32bit; WindowsServer2008SE 32bit SP2; WindowsServer2008R2 SE 64bit; WindowsServer2008R2 EE 64bit; CentOS; Altro
Funzionalità del portale online per la gestione dell'infrastruttura	NO	Es. Creazione di server, monitoraggio sistemi, reporting, gestioni dispositivi di sicurezza e load balancing, altro
Crittografia nel backup dei dati allocati nel Cloud	NO	SI; NO
Formazione del personale	SI	SI; NO
Modalità di formazione del personale	SI	Es. E-Learning; on-site; Altro
Redazione, preparazione e consegna Analisi Preliminare	SI	SI; NO
Certificazioni/Attestazioni sul rispetto di standard internazionali oltre la 27001:2005	SI	Es. ISO 9001:2008; ISO/IEC 20000-1:2005; ISO 27001:2005 based on IT Baseline Protection (IT-Grundschutz); Cloud Security Alliance STAR; SAS 70 Report - Type I & II; Altro
Certificazioni/Etichette ambientali delle apparecchiature/data center	NO	Es. ISO 14001, Carbon Trust Standard, EU Code of Conduct for data centres; Altro
Specifiche su sicurezza/confidenzialità dei dati	NO	Es. Cifratura, ID management, access control, TÜV level 4 certification/ TIER level 3+, Firewall, Segmentazione interna; Altro
Specifiche di sicurezza fisica delle sale server e della rete	NO	Es. sistema antincendio, aria condizionata con temperatura controllata, utilizzo di UPS, di generatori ridondati, duplicazione delle linee di connessione; Altro
Altre funzionalità/servizi	NO	Es. Backup (giornaliero, settimanale, incrementale, snapshot, ecc.); Migrazione; Disaster Recovery; Altro

4.3.15.1.3 SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING - IAAS - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Periodo di validità del contratto [mesi]: indica la durata temporale in mesi di validità del



servizio;

Frequenza di fatturazione: indica la frequenza temporale di fatturazione da parte del Soggetto Aggiudicatore;

Unità di calcolo / Unità di calcolo di scalabilità: indica l'unità di modalità calcolo utilizzata per la remunerazione del Servizio. Con la medesima modalità verranno offerte le tariffe di scalabilità;

Tariffa di scalabilità per singola CPU: indica la modalità utilizzata per la remunerazione del Servizio. Con la medesima modalità verranno offerte le tariffe di scalabilità;

Tariffa di scalabilità per 1 GB RAM: indica la modalità utilizzata per la remunerazione del Servizio. Con la medesima modalità verranno offerte le tariffe di scalabilità;

Tariffa di scalabilità per 10 GB Spazio Disco: indica la modalità utilizzata per la remunerazione del Servizio. Con la medesima modalità verranno offerte le tariffe di scalabilità;

Potenza CPU (virtuale): il Punto Ordinante, all'atto di costituzione della RDO, deve specificare la potenza delle CPU che intende richiedere nel servizio; la potenza può essere espressa in termini di quantità di CPU (virtuale) oppure indicando frequenza della stessa, in Ghz,;

UdM Potenza CPU (virtuale): il Punto Ordinante, all'atto di costituzione della RDO, deve indicare l'unità di misura della potenza richiesta, espressa in Numero CPU o in Frequenza [Ghz];

RAM (virtuale) [GB]: specifica la quantità di RAM, espressa in GB (virtuale);

Spazio Disco (virtuale) [GB]: indica i GB di Spazio Disco (virtuale);

Traffico della rete [Mbit/s]: indica la quantità di banda (espressa in Mbit per secondo) che il Fornitore rende disponibile/dedica per il Servizio;

Max Potenza CPU (virtuale): indica la potenza massima complessiva delle CPU che il Fornitore rende disponibili per il Servizio. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

UdM max potenza CPU (virtuale): indica l'unità di misura della potenza massima che il fornitore intende offrire, espressa in Numero CPU o in Frequenza [Ghz]; tale valore può



differire da quello indicato dal Punto Ordinante in fase di costituzione della RDO;

Max RAM (virtuale) [GB]: indica il numero massimo complessivo di GB di RAM che il Fornitore rende disponibili per il Servizio. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Max Spazio Disco (virtuale) [GB]: indica il numero massimo complessivo di GB di Spazio Disco che il Fornitore rende disponibili per il Servizio. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Max traffico della rete [Mbit/s]: indica la banda (espressa in Mbit per secondo) massima che il Fornitore rende disponibile/dedica per il Servizio. Il valore di questo parametro influenza il prezzo della soluzione proposta dal Fornitore;

Hypervisor: indica l'hypervisor a disposizione degli utenti sulle diverse macchine (fisiche o virtuali);

Sistema operativo: indica il sistema operativo a disposizione degli utenti sulle diverse macchine (fisiche o virtuali);

Funzionalità del portale online per la gestione dell'infrastruttura: indica le funzionalità offerte nel portale online messo a disposizione per gestire l'infrastruttura;

Crittografia nel backup dei dati allocati nel Cloud: indica la disponibilità del Fornitore a garantire la protezione dei dati sottoposti a backup tramite tecniche di crittografia. L'utilizzo di tali tecniche può influenzare il prezzo del servizio;

Formazione del personale: il servizio, opzionale, consiste nella predisposizione di iniziative formative;

Modalità di formazione del personale: indica la modalità in cui il corso di formazione è eventualmente erogato (docente in aula, formazione a distanza, videoconferenza, ecc.);

Redazione, preparazione e consegna Analisi Preliminare: indica se il Fornitore si rende disponibile ad effettuare, su eventuale richiesta della PA, un'analisi preliminare al progetto. In caso affermativo, l'Analisi Preliminare dovrà articolarsi nelle seguenti fasi e sotto-fasi e il Fornitore potrà allegarla nell'apposito campo in fase di risposta alla RDO:

- *Analisi Preliminare*
 - Identificazione degli obiettivi
 - Individuazione del modello di erogazione del servizio
 - Rilevazione della situazione attuale



- *Strategia e Disegno*
 - Scelta del modello di erogazione del servizio
 - Determinazione dei parametri quantitativi dei servizi
 - Stima dei costi e dei benefici, tempi e modalità di realizzazione
 - Definizione dell'architettura e dei livelli di scalabilità minima e massima
 - Individuazione delle esigenze di security, privacy, governance
 - Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza
- *Progettazione del Cloud*
 - Progettazione e dettaglio delle attività del modello scelto
 - Progettazione del modello di security, privacy e governance
- *Implementazione*
 - Implementazione della soluzione in modo da rendere gli apparati operativi e funzionanti
 - Supporto alla personalizzazione della soluzione adottata
 - Manutenzione, assistenza e monitoring successivo allo switch over (call center, assistenza on-site di personale specializzato, reportistica periodica)

Certificazioni/Attestazioni sul rispetto di standard internazionali oltre la 27001:2005: indica le certificazioni eventualmente in possesso del Fornitore direttamente attinenti l'erogazione dei servizi in oggetto;

Certificazioni/Etichette ambientali delle apparecchiature/data center: indica le certificazioni ambientali eventualmente in possesso del Fornitore relative all'erogazione dei servizi in oggetto;

Specifiche su sicurezza/confidenzialità dei dati: indica le modalità e le misure applicate dal Fornitore attinenti la sicurezza e la confidenzialità dei dati nell'erogazione dei servizi in essere;

Specifiche di sicurezza della rete e di sicurezza fisica delle sale server: indica le modalità e le misure applicate per la sicurezza della rete e fisica delle sale server (protezioni perimetrali, gestione delle credenziali di accesso, protezione da attacchi DDOS);

Servizi opzionali: indica altre funzionalità offerte.

4.3.15.1.4 SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING - IAAS - REQUISITI NORMATIVI E PRIVACY LEVEL AGREEMENT (PLA)

Il Fornitore, pubblicando le proprie offerte sul catalogo attesta di, e si impegna a, rispettare la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (c.d. privacy), con particolare riguardo al Titolo VII (art. 42 e ss.) del D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, sul



trasferimento dei dati fuori dallo “Spazio economico europeo (SEE)”.

L'aggiudicatario dovrà tenere conto – oltre alle norme generali dello Stato italiano quali punti di riferimento indispensabili per il progetto da realizzare – alcune specifiche nell'ambito della gestione documentale digitale, della conservazione dei documenti nel tempo, della sicurezza dei sistemi e della riservatezza dei dati personali durante il loro trattamento, che di seguito si riportano in maniera esemplificativa e non esaustiva:

- Raccomandazioni sul cloud computing da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, ex DigitPA (<http://www.digitpa.gov.it/notizie/uso-del-cloud-computing-nella-pa>);
- Nuove linee guida del Garante per la Privacy sui servizi Cloud (<http://www.garanteprivacy.it/garante/document?ID=1819933>);

Il Servizio dovrà essere mantenuto costantemente aderente all'evolversi delle norme in materia di conservazione sostitutiva di documenti, di privacy e della sicurezza dei dati per tutta la durata del contratto, e sarà a completo carico del Fornitore qualsiasi aggiornamento, modifica, revisione del sistema e delle procedure tecniche ed organizzative che si dovranno rendere necessarie a fronte di variazioni normative.

L'aggiudicatario, con particolare riferimento alle garanzie di tutela e sicurezza dei dati personali della PA, dovrà adempiere ai seguenti Privacy Level Agreement (PLA):

Parametro	PLA target
Nomina responsabile del trattamento dei dati	Il Titolare del trattamento dei dati designa il Responsabile del trattamento, con particolare riguardo ad eventuali subappaltatori
Regole per il trasferimento dati al di fuori dell'EU	Definizione di regole per il trasferimento dei dati personali fuori dall'Unione europea: l'eventuale trasferimento tra i diversi paesi in cui risiedono le cloud deve avvenire nel rispetto delle cautele della normativa vigente
Definizione dei poteri di controllo	Definizione dei poteri di controllo nei confronti del Responsabile del trattamento e relativa verifica della corretta esecuzione delle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento, in relazione ai dati personali trattati (accettazione audit diretto, invio report periodico del cloud provider...) e alla loro sicurezza
Monitoraggio delle prestazioni del sistema	Presenza di sistemi di monitoraggio delle prestazioni del sistema del sistema (capacità CPU, RAM, Spazio Disco, banda di rete)
Backup dei dati allocati nel cloud	<ul style="list-style-type: none">• Massima: illimitato



Parametro	PLA target
	<ul style="list-style-type: none">• Tipologia offerta: full, incrementale, differenziale• Periodicità: almeno giornaliera• Tempo di ripristino dei dati <= 8 h
Politica persistenza dati nel cloud	Termine massimo (successivo alla scadenza del contratto) entro il quale si cancellano i dati definitivamente <= 7 gg
Certificazione sul rispetto di determinati standard di sicurezza nella gestione dei dati	Possesso dell' ISO 27001:2005

I PLA fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.

4.3.15.1.5 SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING - IAAS - LIVELLI DI SERVIZIO

Per l'attività di gestione del sistema (disponibilità, ripristino, provisioning) e di help desk, assistenza e manutenzione vengono specificati i seguenti Service Level Agreement (SLA) con le relative percentuali e i tempi di intervento che l'Aggiudicatario dovrà rispettare.

Analogamente ai PLA, i livelli di servizio (SLA) fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.

Parametro	SLA target
Uptime disponibilità dei server che ospitano il Cloud IAAS	>= 99%
Uptime disponibilità degli spazio disco che ospitano il Cloud IAAS	>= 99%
Tempo di ripristino	<ul style="list-style-type: none">• 6 h nel 95% dei casi• 12 h nel 100% dei casi
Provisioning	<ul style="list-style-type: none">• Self: entro 4h nel 100% dei casi• No self: entro 8h nel 100% dei casi
Chiamate perdute Call Center	<= 4%
Tempo di attesa Call Center	<ul style="list-style-type: none">• Entro 60" nell'80% dei casi• Entro 90" nel 100% dei casi

Si riportano di seguito alcune definizioni relative ai livelli di servizio:

- *Uptime disponibilità dei server che ospitano il Cloud IAAS: intervallo di tempo in cui i*



- server che ospitano il cloud sono ininterrottamente accesi e correttamente funzionanti;*
- *Uptime disponibilità degli spazio disco che ospitano il Cloud IAAS: intervallo di tempo in cui gli spazio disco sono ininterrottamente accesi e correttamente funzionanti;*
- *Tempo di ripristino: intervallo di tempo fra lo stato di indisponibilità del server a causa di un guasto e il suo ripristino;*
- *Provisioning: tempo misurato come differenza tra il tempo in cui l'amministratore di sistema assegna risorse e privilegi alla propria piattaforma e la risposta effettiva della stessa;*
- *Chiamate perdute Call Center: chiamate che risultano non avere avuto risposta oltre lo scadere del tempo limite o che ricevono segnale di occupato o che ricevono un messaggio preregistrato o che sono messi in comunicazione con una segreteria telefonica (ammesso solo per chiamate fuori orario di servizio).*
- *Tempo di attesa Call Center: tempo misurato come differenza tra il tempo di arrivo della richiesta dell'utente all'operatore e la risposta effettiva da parte dello stesso.*

Per gli SLA precedenti, si intendono esclusi dal conteggio i tempi di fermi macchina dovuti ad attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria non imputabile al Fornitore dei Servizi in oggetto (Es.: riparazione guasto hardware, installazioni applicativi utente, manutenzione rete elettrica, ecc.). La disponibilità dei Sistemi si esprime in percentuale attraverso la seguente formula:

$$DIS1 = \frac{\text{Tempo_totale} - \sum \text{Durata_fermo}}{\text{Tempo_totale}} \times 100$$

4.3.16 Metaprodotto: CPV 72260000-5 - Servizio Open Source

Il Servizio consiste nell'erogazione di un insieme di servizi elementari che supportino le Pubbliche Amministrazioni nell'adozione e nella gestione di strumenti informatici basati su software a codice sorgente aperto, ovvero Open Source (OS). Ai fini del Servizio in oggetto, un programma software si definisce OS se ha i termini di distribuzione che rispettano i seguenti criteri, così come definiti dall'organizzazione "Open Source Initiative" (OSI) nella "Open Source Definition" (OSD), ovvero:

- **Libera redistribuzione**
La licenza non può limitare nessuna delle parti nella vendita o nella fornitura di software come componente di una distribuzione di software aggregati, contenente programmi provenienti da fonti diverse. La licenza non può richiedere il pagamento di una royalty o di diritti per tale rivendita.
- **Codice sorgente**
Il programma deve includere il codice sorgente, e deve consentire la distribuzione sia sotto forma di codice sorgente sia in forma compilata. Nei casi in cui un prodotto non venga distribuito con il codice sorgente, deve esserci la possibilità, ben pubblicata, di



scaricare il codice sorgente via Internet senza costi aggiuntivi. Il codice sorgente deve essere la forma privilegiata in cui il programmatore modificherà il programma. Codice sorgente deliberatamente nascosto non è ammesso. Forme mediate, come l'output di un pre-processore non sono ammesse.

- **Prodotti derivati**

La licenza deve consentire l'attuazione di modifiche e di prodotti derivati, consentendo inoltre la loro distribuzione sotto gli stessi termini di licenza del software originale.

- **Integrità del codice sorgente dell'autore**

La licenza può imporre limitazioni sulla distribuzione del codice sorgente in forma modificata solamente se la licenza consente la distribuzione di file "patch" insieme al codice sorgente con lo scopo di modificare il programma durante l'esecuzione del build. La licenza deve consentire esplicitamente la distribuzione di software realizzato a partire dal codice sorgente modificato. La licenza può richiedere che i prodotti derivati portino un nome o un numero di versione diverso dal software originale.

- **Nessuna discriminazione verso singoli o gruppi**

La licenza non deve porre discriminazioni verso qualsiasi persona o gruppo di persone.

- **Nessuna discriminazione verso campi di applicazione**

La licenza non deve porre limitazioni sull'uso del programma in un particolare campo di applicazione. Per esempio, non può impedire l'uso del programma in una azienda o per la ricerca genetica.

- **Distribuzione della licenza**

I diritti allegati al programma devono applicarsi a tutti coloro a cui viene ridistribuito il programma, senza la necessità di applicare una licenza supplementare per queste parti.

- **La licenza non deve essere specifica per un prodotto**

I diritti allegati al programma non devono dipendere dal fatto che il programma faccia parte di una distribuzione particolare. Se il programma viene estratto da tale distribuzione e usato o distribuito nei termini della licenza del programma, tutte le parti a cui il programma viene ridistribuito devono avere gli stessi diritti garantiti in occasione della distribuzione originale del software.

- **La licenza non deve contaminare gli altri programmi**

La licenza non deve porre limitazioni su altro software che venga distribuito insieme con il software in licenza. Per esempio, la licenza non deve asserire che tutti gli altri programmi distribuiti sullo stesso supporto devono essere software open source.

- **Conformità della licenza e della certificazione**

Qualsiasi programma che faccia uso di licenze certificate come conformi alla Open Source Definition può utilizzare il marchio registrato Open Source, e il codice sorgente può essere dichiarato esplicitamente di pubblico dominio. Nessun altro programma o licenza è certificato per fare uso del marchio registrato Open Source.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo: la GNU GPL V1 e V2, la LGPL, la licenza BSD, la licenza X Consortium, l'Artistic, la MPL e la QPL sono esempi di licenze OS conformi alla



definizione di cui sopra.

I Servizi OS offerti devono potersi adattare ad ambiti e scenari diversi, a seconda delle specifiche esigenze del Soggetto Aggiudicatore. Di seguito a titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano tre esempi di scenari possibili:

- **adozione** - Nel caso un Soggetto Aggiudicatore intenda adottare una soluzione software OS per informatizzare ex novo una sua area
- **migrazione** - Nel caso un Soggetto Aggiudicatore intenda migrare da una soluzione proprietaria ad una soluzione software OS
- **estensione** - Nel caso un Soggetto Aggiudicatore, che stia già utilizzando software OS, intenda estenderne l'utilizzo in altri ambiti.

Oggetto del Servizio sono: l'installazione, la configurazione, l'assistenza e la formazione sul software di base e sui pacchetti applicativi standard OS operanti sia su postazioni client che su server.

L'hardware relativo agli apparati su cui dovranno essere installati i prodotti software oggetto del Servizio deve essere presente (commercializzati) sul mercato da non più di 5 anni.

Propedeutico all'erogazione del Servizio è la redazione, previo eventuale sopralluogo presso il Soggetto Aggiudicatore, di un "**Piano Operativo**". Il Piano Operativo, una volta redatto, deve essere sottoposto all'approvazione del Soggetto Aggiudicatore. Solo dopo la sua approvazione si potrà procedere con l'erogazione dei servizi. Il Servizio prevede i seguenti servizi elementari, come di seguito specificato:

1. **Redazione Piano Operativo**
2. **Installazione e configurazione Software**
3. **Supporto alla personalizzazione della soluzione**
4. **Manutenzione preventiva e correttiva**
5. **Assistenza remota**
6. **Assistenza on site**
7. **Formazione**
8. **Reportistica**

Di seguito vengono descritti nel dettaglio le caratteristiche specifiche dei servizi di cui sopra.

1. **Redazione Piano Operativo**

Il documento: "Piano Operativo" deve contenere le seguenti sezioni:

- *Raccolta dati e analisi della situazione attuale*: la sezione contiene le analisi e le risultanze condotte dal fornitore sui processi IT, le applicazioni, le licenze, le modalità di aggiornamento delle licenze software, il modo di lavorare degli utenti, il loro grado di



formazione e l'infrastruttura tecnologica del Soggetto Aggiudicatore.

- **Proposta di soluzione:** la sezione deve contenere:
 - l'elenco del software OS (distribuzione, proprietario ecc.) che si intende proporre sia lato client che lato server;
 - la modalità di erogazione dei servizi di manutenzione preventiva e correttiva e di assistenza remota;
 - i tempi e le modalità di realizzazione del progetto di adozione/migrazione/estensione/ecc. del SW OS, specificando nel dettaglio le modalità di supporto alla personalizzazione della soluzione;
 - il Piano di Assistenza sia remota che on-site e quello di Formazione, sempre che tali servizi vengono offerti dal fornitore. Anche per questi ultimi due servizi vanno specificati nel dettaglio i tempi e le modalità di erogazione. Per tali Servizi devono essere previsti dei questionari da compilarsi da parte degli utenti che evidenzino il loro feedback sul gradimento dei servizi stessi.
- **Gestione del rischio:** individuazione dei vari rischi a cui il Soggetto Aggiudicatore potrebbe andare incontro nell'adozione della soluzione proposta (con analisi qualitative e quantitative) e descrizione delle modalità per affrontarli.
- **Business case** derivante dall'adozione di software OS.
- **Strategie evolutive** nel breve/medio periodo
- **Piano di lavoro:** la sezione deve contenere il dettaglio delle attività, completo di GANTT, volte al raggiungimento degli obiettivi del Soggetto Aggiudicatore, comprensivi degli eventuali servizi facoltativi offerti.

2. Installazione e configurazione SW

Il servizio prevede l'installazione e la configurazione delle licenze software offerte e degli aggiornamenti successivi, presso le stazioni di lavoro degli utenti e dei server, in linea con il Piano Operativo approvato, in modo da rendere tali apparati operativi e funzionanti.

3. Supporto alla personalizzazione della soluzione adottata

Il servizio consiste nell'erogazione di giornate di supporto on site e/o presso la sede del Fornitore volte a coprire le esigenze del Soggetto Aggiudicatore, adattando e personalizzando la soluzione proposta alla realtà organizzativa, funzionale e tecnologica di tale Soggetto Aggiudicatore.

4. Manutenzione preventiva e correttiva SW

Sono incluse tutte le attività di prevenzione delle malfunzioni e di ripristino della funzionalità del software installato presso le postazioni di lavoro e i server del Soggetto Aggiudicatore.



Manutenzione preventiva: si intende l'insieme delle attività che si effettuano, in via preventiva, anticipando, per quanto possibile, malfunzioni di natura software. Rientrano in questa categoria, per esempio: il monitoraggio della disponibilità di eventuali patch delle licenze software installate, la verifica della loro efficacia nell'ambiente specifico del Soggetto Aggiudicatore, la loro installazione preventiva rispetto all'emergere di una malfunzione, il monitoraggio dei log di sistema degli apparati client e/o server ecc.

Manutenzione correttiva: è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione della rilevazione, da parte del fornitore oppure su segnalazione del Soggetto Aggiudicatore, di eventuali malfunzioni software.

Il servizio di manutenzione, sia correttiva che preventiva, deve essere erogato in linea con il Piano Operativo approvato.

5. Assistenza remota

Il servizio consiste nella messa a disposizione di uno SPOC (Single Point of Contact) telefonico che, oltre a supportare il personale del Soggetto Aggiudicatore su problematiche di base che possono emergere nell'operatività quotidiana, registri eventuali segnalazioni di malfunzioni evidenziate dagli utenti.

Il servizio di Assistenza remota deve prevedere personale adeguatamente specializzato ad assistere gli utenti del Soggetto Aggiudicatore, nonché un sistema informatico che possa garantire il monitoraggio e la successiva reportistica relativamente ai Livelli di Servizio (SLA), in linea con il Piano Operativo approvato, e di cui, di seguito, si riportano i valori minimi previsti:

PARAMETRO	SLA TARGET
Chiamate perdute	<= 4%
Tempo di attesa	Entro 60" nel 80% dei casi
	Entro 90" nel 100% dei casi
Tempo di ripristino per manutenzione correttiva	Entro 16 ore lavorative nel 90% dei casi
	Entro 36 ore lavorative nel 99% dei casi

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la fornitura dei dati. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.

Definizioni relative ai livelli di servizio



Chiamate perdute: chiamate che risultano non avere avuto risposta oltre lo scadere del tempo limite o che ricevono segnale di occupato o che ricevono un messaggio preregistrato o che sono messi in comunicazione con una segreteria telefonica (ammesso solo per chiamate fuori orario di servizio);

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra il tempo di arrivo della richiesta dell'utente all'operatore e la risposta effettiva da parte dello stesso;

Tempo di ripristino manutenzione correttiva: viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura della segnalazione della malfunzione e il termine dell'intervento di manutenzione, come riportato nel Rapporto di intervento.

Il sistema informatico di supporto allo SPOC, dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- numero di identificazione della chiamata;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, ecc.);
- descrizione delle richieste;
- livello di severità (in caso di malfunzioni);
- data ed orario di chiusura.

6. Assistenza on site

Il servizio consiste nell'erogazione di giornate di assistenza on site di personale specializzato del fornitore (vedi Legenda degli attributi del Servizio).

7. Formazione

Il servizio consiste nella predisposizione di iniziative formative in linea con il Piano Operativo approvato (vedi Legenda degli attributi del Servizio).

8. Reportistica

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati mediante la consegna al Soggetto Aggiudicatore di un report mensile sul servizio reso. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali, di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Di seguito vengono esplicitate le informazioni minime che il report mensile deve contenere per i singoli servizi.



Nella rendicontazione delle attività di: Installazione e configurazione Software, Supporto alla personalizzazione della soluzione e Manutenzione preventiva e correttiva, devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- tipo di interventi (installazione, configurazione, personalizzazione, manutenzione preventiva, manutenzione correttiva);
- dettaglio di ogni singolo intervento.

Nella rendicontazione delle attività di Assistenza remota devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- Numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di riferimento;
- Tempi di risposta dell'operatore;
- Percentuale di chiamate perdute;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- Distribuzione dei problemi per tipologia, severità, priorità di intervento, ecc.

Nella rendicontazione delle attività di Supporto alla personalizzazione, Assistenza on site e Formazione devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- numero di giorni erogati;
- tipo di servizio (Supporto alla personalizzazione, Assistenza, formazione);
- dettaglio di ogni singolo intervento;
- Giorni residui da contratto per ognuno dei servizi offerti;
- Feedback utenti sulla base dei questionari somministrati.

4.3.16.1 SERVIZIO OPEN SOURCE - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome attributo	Obbligatorio	Commenti
Periodo di validità del contratto (mesi)	SI	Es.: 12; 24; 36; Altro
Numero min-max utenti	SI	Es.: fino a 5; 5-50; 51-100; oltre 100; altro
Numero min-max istanze SO e applicativi server	SI	Es.: fino a 5; 5-50; 51-100; oltre 100; altro
Numero max sedi	SI	Es.: 3; altro
Modalità di supporto alla personalizzazione della soluzione	SI	on site; presso il fornitore; on site/presso il fornitore
Supporto alla personalizzazione della soluzione (numero massimo)	SI	Es.: 50; 120; Altro



Nome attributo	Obbligatorio	Commenti
gg/durata contrattuale)		
Assistenza on site (numero massimo gg/durata contrattuale)	SI	Es.: NO; 20; 30; Altro
Formazione (numero massimo gg/durata contrattuale)	SI	Es.: NO; 10; 20; Altro
Certificazioni	NO	Es.: EN ISO 9001; OSI; Proprietarie; Altro
Copertura oraria di Assistenza remota	SI	Lun - Ven x 8 H Lun - Ven x 8 H + Sab 4 H H24
Tempo di consegna del Piano Operativo (giorni lavorativi)	SI	Es.: 15; 20; altro

4.3.16.2 SERVIZIO OPEN SOURCE - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Periodo di validità del contratto (mesi): indica la durata del servizio.

Numero min-max utenti: indica il numero minimo e massimo di utenti sui quali il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Numero min-max istanze SO e applicativi (web server, mail server, application server, ecc) server: indica il numero minimo e massimo di istanze di Sistema Operativo e applicativi (quali ad esempio: web server, mail server, application server, ecc) server sui quali il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Numero max sedi: numero massimo di sedi per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il servizio con le modalità previste e i corrispettivi offerti. Si ricorda che qualora il fornitore intendesse indicare offerte relative ad aree di consegna su base comunale, dovrà indicarle nel campo "Note";

Modalità di supporto alla personalizzazione della soluzione: indica la modalità con cui il Fornitore erogherà il Servizio di Supporto alla personalizzazione della soluzione. Le modalità possono essere di tre tipi: on site, presso il Fornitore, on site/presso il Fornitore.;

Supporto alla personalizzazione della soluzione (numero massimo gg/durata contrattuale): indica il massimo numero di giorni offerti dal Fornitore per il Servizio di Supporto alla personalizzazione della soluzione, che verrà erogato nelle modalità espresse nel campo precedente. I giorni di supporto offerti sono da intendersi come numero massimo di giorni erogabili all'interno della specifica durata contrattuale;

Assistenza on site: Il servizio, opzionale, consiste nell'erogazione di giornate di assistenza on



site di personale specializzato che, affiancando l'utente del Soggetto Aggiudicatore, possa rispondere alle sue necessità in termini di usabilità, suggerimenti, troubleshooting, ecc. Il servizio deve prevedere la somministrazione di questionari periodici mensili agli utenti per misurare il gradimento del servizio da parte di questi ultimi. Il servizio è opzionale, pertanto se non viene offerto l'attributo deve essere valorizzato a: "NO". I giorni di assistenza offerti sono da intendersi come numero massimo di giorni erogabili all'interno della specifica durata contrattuale;

Formazione: Il servizio, opzionale, consiste nella predisposizione di iniziative formative in linea con il Piano Operativo approvato. Il servizio può essere erogato in giornate di formazione in aula o anche attraverso training on the job, WBT, ecc. Al termine delle singole iniziative di formazione, il servizio deve prevedere la somministrazione di questionari agli utenti per misurare il gradimento del servizio da parte di questi ultimi. Il servizio è opzionale, pertanto se non viene offerto l'attributo deve essere valorizzato a: "NO". I giorni di formazione offerti sono da intendersi come numero massimo di giorni erogabili all'interno della specifica durata contrattuale;

Certificazioni: indica le certificazioni eventualmente in possesso del Fornitore **direttamente attinenti** l'erogazione del Servizio in oggetto;

Copertura oraria di Assistenza remota: periodo in cui è garantito il Servizio di Assistenza remota;

Tempo di consegna del Piano Operativo: indica il massimo numero di giorni dall'Ordine, entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre e consegnare al Soggetto Aggiudicatore il Piano Operativo. Il tempo limite di consegna non può essere maggiore di 20 giorni lavorativi. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo.

4.3.17 *Metaprodotto: CPV 72512000-7 - Servizio di gestione elettronica dei documenti*

Il servizio di gestione elettronica dei documenti, che prevede il trattamento documentale ed acquisizione dati consiste nel:

- prendere in carico l'archivio cartaceo del Cliente
- normalizzare l'archivio
- digitalizzare la documentazione di questi archivi a richiesta del cliente
- custodire la documentazione presso locali adeguatamente attrezzati.

A titolo di esempio si elencano alcune macrocategorie caratterizzate da differenze sostanziali di mezzi, strumenti e contenuti:



- Servizi di trattamento di documenti strutturati sia di tipo generalizzato (bollettini di conto corrente postale, ticket), sia di tipo particolare (schede di rilevazione, denunce, questionari);
- Servizi di acquisizione di documenti destrutturati (cartelle del personale, pratiche pensionistiche pratiche amministrative varie, pratiche di finanziamento, pratiche del personale pratiche assicurative, ciclo fatture passive, cartelle cliniche).

4.3.17.1 SERVIZIO DI GESTIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipo Servizio	SI	Trattamento documentale "Archivio corrente"; Trattamento documentale "Archivio deposito"; Trattamento documentale "Archivio statico"; Trattamento documentale "Archivio completo"
Tipologia di documenti trattati	SI	Es.: bollettini di conto corrente postale; ticket; schede di rilevazione; denunce; questionari; cartelle del personale; pratiche pensionistiche; pratiche amministrative varie; pratiche di finanziamento; pratiche del personale; pratiche assicurative; fatture passive; cartelle cliniche; Lastra radiografiche; archivi storici pubblici e aziendali raccolte museali; schede di rilevazione; altro
Iscrizione ad associazioni	NO	Es.: ANIAI; altro
Sede di erogazione	SI	presso la sede dell'Amministrazione; nei locali del Fornitore; presso la sede dell'Amministrazione e nei locali del Fornitore
Destinazione cartaceo	SI	restituzione all'Amministrazione; archiviazione fisica c/o Fornitore; distruzione e macero a seguito di archiviazione sostitutiva
Caratteristiche dei locali adibiti a deposito	NO*	Es.: Certificazione di Agibilità rilasciata dal Comune; Certificazione Prevenzione Incendi rilasciata dal comando provinciale VVFF;

Classificazione del documento: Consip Public



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
		Autorizzazione igienico sanitaria rilasciata dalla ASL di competenza; altro
Modalità di consultazione documenti	SI	Es.: Software per la consultazione e stampa dell'immagine elettronica; Web services; Consegna e riarchiviazione del documento originale; altro
Durata del contratto (mesi)	SI	12; 24; 36; 48; 60
SW di gestione documentale	NO	<marca e versione>
Numero di documenti trattati (inclusi ne canone) su base mensile	SI	Es.: 1000; altro
Costo dei documenti accedenti (euro)	SI	Es.: 1,40; altro

* Obbligatorio solo se la custodia fisica del cartaceo è a carico del Fornitore

4.3.17.2 SERVIZIO DI GESTIONE ELETTRONICA DEI DOCUMENTI - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Tipologia: distingue quali diversi tipi di archivio il servizio prende in considerazione:

- "Archivio corrente", la documentazione prodotta successivamente alla data di inizio del servizio
- "Archivio deposito" la documentazione prodotta prima della data di inizio del servizio
- "Archivio statico" la documentazione prodotta prima della data di inizio del servizio ma senza rilievo per la gestione corrente, insieme di documenti da acquisire che non sono più coinvolti nelle attività correnti del Soggetto Aggiudicatore ma che devono tuttavia essere conservati per un arco temporale stabilito dalla normativa vigente o dal Soggetto Aggiudicatore stesso
- "Archivio totale" prende in carico la totalità dei documenti prodotti dal cliente.

Tipologia di documenti trattati: individua la topologia costituente l'archivio. Ad esempio possono essere documenti amministrativi, caratteristici della organizzazione, strutturati come i bollettini di conto corrente o destrutturati come le cartelle cliniche o le lastre radiografiche;

Iscrizione ad associazioni: indicare l'iscrizione ad eventuali associazioni di settore;

Sede di erogazione del servizio: deve essere specificato dove il servizio viene effettuato se presso la sede dell'amministrazione, o nei locali del Fornitore: Assume rilevanza la verifica delle modalità di prelievo della documentazione in funzione della logistica interna ed esterna (accessibilità) del sito;



Destinazione del cartaceo: indicare se una volta trattati i documenti devono essere restituiti al Soggetto Aggiudicatore oppure se effettuare l'archiviazione fisica c/o Fornitore o la relativa distruzione e macero a seguito di archiviazione sostitutiva;

Caratteristiche dei locali adibiti a deposito: indicare se il deposito è munito di tutte le certificazioni di agibilità, igienico sanitarie e destinazione a solo uso archivistico;

Modalità di consultazione documenti: esplicitare le modalità di consultazione dei documenti ad esempio tramite **Software per la consultazione stampa dell'immagine elettronica**, indicare se il prodotto è in licenza d'uso a tempo determinato o indeterminato oppure tramite **Web Services** per il trasferimento archivio in formato elettronico via internet oppure se viene effettuata la **Consegna e riarchiviazione del documento originale**: servizio di riconsegna al Soggetto Aggiudicatore del documento originale trattato;

Durata del contratto (mesi): indica la durata del contratto;

SW di gestione documentale: esplicitare se la fornitura la si vuole completare con un SW per il miglioramento del Work Flow documentale;

Numero documenti trattati su base mensile: indicare il numero dei documenti inclusi nel canone mensile;

Costo degli eventuali documenti accedenti (euro): indica il costo di ogni documento richiesto oltre il quantitativo previsto compreso all'interno del canone.

4.3.18 Metaprodotto: CPV 72512000-7 - Servizio di Conservazione Sostitutiva

Il servizio di Conservazione Sostitutiva, deve essere svolto conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. n. 82/2005 e s.m., dalla Deliberazione CNIPA n. 11/2004, dal DPCM 13 gennaio 2004 e, per quanto concerne i documenti rilevanti ai fini tributari dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 Gennaio 2004, ed in particolare consiste nel:

- *prendere in carico l'archivio del Cliente;*
- *eventuale acquisizione dell'immagine dell'originale analogico mediante scannerizzazione;*
- *eventuale creazione del documento informatico* - Il documento informatico viene reso statico e non modificabile, ovvero, non deve contenere macroistruzioni o codici eseguibili (esempi di formato non modificabile PDF/A, TXT o formati strutturati XML);
- *memorizzazione del documento staticizzato:* trasposizione dell'immagine dell'originale analogico/informatico su supporti di memorizzazione;
- *apposizione della firma digitale e riferimento temporale:* documento reso stabile e immutabile mediante firma digitale e marca temporale (data e ora in formato



- digitale, regolando l'orologio del sistema con i NTP server Web);
- *rilevazione dell'impronta*: un programma collega a ciascun documento informatico una sequenza di simboli binari, bit, mediante l'applicazione della funzione matematica "hash". L'impronta può essere associata ad un unico documento e partendo dalla stessa non si può ricreare il documento;
 - *creazione del lotto di conservazione*: le impronte sono memorizzate in un file, mediante la creazione di uno "schema sintetico" che le riassume, specificando il riferimento di ogni impronta al documento appartenente; l'evidenza informatica dell'insieme delle impronte viene sottoscritta dal responsabile della conservazione che associa anche il riferimento temporale;
 - *conservazione dei documenti*: (conservazione + inserimento di firma digitale e marca temporale) il lotto di documenti marcato temporalmente e sottoscritto dal Responsabile della Conservazione deve essere memorizzato su appositi e idonei supporti;
 - *garantire la disponibilità, riservatezza ed integrità nel tempo dei documenti in tutte le fasi contrattuali*.

4.3.18.1 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipo Servizio	SI	Trattamento documentale "Archivio corrente"; Trattamento documentale "Archivio deposito"; Trattamento documentale "Archivio statico"; Trattamento documentale "Archivio completo"
Tipologia di documenti trattati	SI	Es.: bollettini di conto corrente postale; ticket; schede di rilevazione; denunce; questionari; cartelle del personale; pratiche pensionistiche; pratiche amministrative varie; pratiche di finanziamento; pratiche del personale; pratiche assicurative; fatture passive; cartelle cliniche; Lastra radiografiche; archivi storici pubblici e aziendali raccolte museali; schede di rilevazione; altro
Accreditamento presso DigitPA	NO	SI; NO
Servizio di scansione	SI	SI; NO
Sede di erogazione	SI	presso la sede dell'Amministrazione; nei locali del Fornitore



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Formato documenti	SI	PDF/A - XML; Elettronico in formato da convertire; Analogico
Durata del contratto (mesi)	SI	12; 24; 36; 48; 60
Canone mensile (euro)	SI	Es.: 200
Numero di fogli trattati (inclusi nel canone) su base mensile	SI	Es.: 1000; altro
Dimensione media foglio trattato (incluso nel canone) su base mensile (kbyte)	SI	Es.: 10; altro
Costo dei fogli eccedenti (euro)	SI	Es.: 1,40; altro
Costo della dimensione media foglio trattato - kbyte eccedenti (euro)	SI	Es.: 1,40; altro

4.3.18.2 SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Tipologia: distingue quali diversi tipi di archivio il servizio prende in considerazione:

- "Archivio corrente", la documentazione prodotta successivamente alla data di inizio del servizio.
- "Archivio deposito" la documentazione prodotta prima della data di inizio del servizio.
- "Archivio statico" la documentazione prodotta prima della data di inizio del servizio ma senza rilievo per la gestione corrente, insieme di documenti da acquisire che non sono più coinvolti nelle attività correnti del Soggetto Aggiudicatore ma che devono tuttavia essere conservati per un arco temporale stabilito dalla normativa vigente o dal Soggetto Aggiudicatore stesso.
- "Archivio totale" prende in carico la totalità dei documenti prodotti dal cliente.

Tipologia di documenti trattati: individua la topologia costituente l'archivio (ad esempio: documenti amministrativi, caratteristici della organizzazione, strutturati come i bollettini di conto corrente o destrutturati come le cartelle cliniche o le lastre radiografiche, ecc.);

Accreditamento: consiste nell'accreditamento presso DigitPA dei soggetti che svolgono l'attività di conservazione dei documenti informatici, ai sensi dell'art. 44-bis del D.Lgs. 82/2005;

Sede di erogazione del servizio: deve essere specificato dove il servizio viene effettuato se presso la sede dell'amministrazione, o nei locali del Fornitore: assume rilevanza la verifica delle modalità di prelievo della documentazione in funzione della logistica interna ed esterna (accessibilità) del sito;



Durata del contratto: esplicitare la durata contrattuale;

Numero documenti trattati su base mensile: indicare il numero dei documenti inclusi nel canone mensile;

Costo degli eventuali documenti eccedenti (euro): indica il costo di ogni documento richiesto oltre il quantitativo previsto compreso all'interno del canone.

4.3.19 *Metaprodotto: CPV 80533100-0 - Corsi di Formazione - Area Informatica Telematica*

Di seguito vengono dettagliate le caratteristiche tecniche che devono essere necessariamente espresse relativamente ai “Corsi di Formazione - Area Informatica Telematica”.

Il Fornitore pubblicando le proprie offerte sul catalogo **attesta** esplicitamente il possesso dei seguenti requisiti (in caso di interventi formativi in presenza):

- essere conformi alla vigente normativa in materia di formazione;
- essere dotate di servizi igienici idonei;
- essere in regola con quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche;
- essere in regola con la normativa in materia di prevenzione incendi;
- garantire l'accessibilità ai portatori di handicap;
- essere in regola con quanto previsto in materia antinfortunistica.

Per ciascun corso di formazione, il Fornitore dovrà obbligatoriamente allegare un **Documento di dettaglio in formato pdf**.

Tale documento potrà contenere le seguenti informazioni:

- I **Curriculum Vitae dei docenti/relatori** (in caso di interventi formativi in presenza, videoconferenza, formazione a distanza...) o **gli autori dei contenuti formativi offerti** in modalità alternativa (autoapprendimento, CD-ROM...)
- **Le informazioni di ulteriore dettaglio sulle modalità di erogazione del corso**, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Organizzazione didattica (Formazione tradizionale, Laboratorio informatico, Stage, ...)
 - Metodologie utilizzate (Esercitazioni pratiche, Brainstorming, Roleplaying, Case Study, Gruppo di lavoro, ...)
 - Assistenza in aula
 - Materiale didattico reso disponibile (Bibliografia, Dispense su formato cartaceo, Dispense su formato elettronico, ...)
 - Eventuali attestati rilasciati
 - Modalità di verifica apprendimento e valutazione (Questionario all'ingresso e



- all'uscita, Questionario solo all'uscita, Esame orale, Esame scritto, ...)
- Rilevazione presenze (Firma all'ingresso, Firma all'ingresso e all'uscita, ...)
 - Organizzazione e logistica (lavagna a fogli mobili o lavagna luminosa, videoproiettore, videoregistratore/DVD, pc con connessione ad internet, ...)
 - Borse di studio, finanziamenti, altre condizioni economiche particolari
 - Eventuali documenti richiesti per l'ammissione al corso
 - Requisiti per l'ottenimento dei crediti formativi e ente abilitato al rilascio
 - Altro.

4.3.19.1 CORSI DI FORMAZIONE - AREA INFORMATICA TELEMATICA - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Denominazione commerciale	SI	Es.: Progettazione di un ufficio informatico (CED); Gestione dei processi informatici; L'open source; Gli strumenti informatici di efficientamento interno della PA; La firma digitale ed il protocollo elettronico; La posta elettronica certificata; Patente europea; Alfabetizzazione informatica; Office; Progettazione e amministrazione dei portali; Progettazione e amministrazione dei siti web; Rete unitaria delle P.A.; Fondamenti di telecomunicazioni; Protocolli e architetture di rete; Sicurezza delle reti; Windows XP; Visual basic; Web developer; Access; Altro
Province di Consegna	SI	Indicare la sede di erogazione e/o distribuzione della formazione
Tipologia	SI	Master; Corso; Seminario; Convegno
Calendario previsto	SI	Es.: I edizione: 23 maggio 2010 - 28 maggio 2010; II Edizione: 15 giugno 2010 - 20 giugno 2010; Altro
Livello	SI	Es.: Base; Intermedio; Avanzato; Altro
Numero min-max di partecipanti (XX/YY)	SI	Es.: 20/40; Altro
Certificazione, accreditamenti	SI	Es.: SI (se si indicare quali); NO; altro



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Modalità di erogazione	SI	Es: Docente (intervento formativo in presenza); Formazione a distanza; Videoconferenza; Autoapprendimento (eLearning); Altro
Durata totale (ore)	SI	Es: 140; altro

4.3.19.2 CORSI DI FORMAZIONE - AREA INFORMATICA TELEMATICA - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Denominazione commerciale: indica la tipologia di corso che si intende erogare;

Area di consegna: indica la sede di erogazione e/o distribuzione della formazione. Qualora il fornitore intendesse indicare offerte relative ad aree di consegna su base comunale, dovrà indicarle nel campo "Note";

Tipologia: indica la tipologia dell'intervento formativo proposto (Master, Corso, Seminario, Convegno);

Calendario previsto: indica il calendario dell'intervento per ciascuna delle edizioni previste;

Livello: indica il grado di approfondimento dell'intervento formativo (Es.: Base, Intermedio, Avanzato, ecc);

Numero min-max di partecipanti: indica il numero minimo di partecipanti necessario per lo svolgimento dell'intervento formativo e il numero massimo di partecipanti ammessi all'intervento formativo. Il Fornitore non è tenuto ad erogare il Servizio e/o il Punto Ordinate può recedere dal Contratto nel caso in cui:

- **non si raggiunga il numero minimo di partecipanti** al corso, il Fornitore dovrà comunicare ai Punti Ordinanti la variazione della data dell'intervento formativo, causata dal non raggiungimento del numero minimo di partecipanti, entro il termine di cinque giorni lavorativi rispetto alla data stabilita per l'avvio dello stesso intervento formativo
- **si superi il numero massimo di partecipanti** al corso, il Fornitore dovrà comunicare al Punto Ordinate, entro il secondo giorno lavorativo successivo al ricevimento dell'Ordine, il superamento, anche soltanto parziale, del numero massimo di partecipanti

Certificazione e accreditamenti: indica se si è in possesso di certificazioni (p.es. Certificazione di Qualità ISO 9001:2000 relativa ad attività di formazione) e/o di accreditamenti (p.es. Accredamenti regionali ai sensi del D.L. 166/2001);

Modalità di erogazione: indica la modalità in cui il corso di formazione è erogato (docente,



formazione a distanza, videoconferenza,...);

Durata totale: indica la durata complessiva dell'intervento formativo proposto (espressa in ore).

4.3.20 Metaprodotto: CPV 72400000-4 - Servizio di Fornitura di connettività Internet

Il Metaprodotto Servizio di Fornitura di Connettività Internet prende in considerazione l'accesso continuativo alla rete Internet in maniera del tutto svincolata dalle tecnologie di accesso broadband (xDSL, Wi-Max, Satellite, ecc).

Relativamente alla fornitura di tale Servizio, preliminarmente all'erogazione del servizio stesso, dovrà essere verificata la fattibilità tecnica, pena la nullità dell'Ordine effettuato dal Punto Ordinante.

A seguire vengono riportati i Requisiti Tecnici e la Scheda Tecnica di Servizio riepilogante le caratteristiche principali del servizio.

4.3.20.1 SERVIZIO DI FORNITURA DI CONNETTIVITÀ INTERNET - REQUISITI TECNICI

Caratteristica	Valore
Tipo di servizio	Servizio di Fornitura di Connettività Internet
Periodo di validità del servizio	Non inferiore a 12 mesi
Tempo di attivazione del servizio	Non superiore a 30 giorni dalla verifica di fattibilità tecnica
Fornitura Dispositivo CPE	Obbligatoria almeno una porta LAN Ethernet
Assistenza e Manutenzione	Durata pari a quella di validità del servizio

4.3.20.2 SERVIZIO DI FORNITURA DI CONNETTIVITÀ INTERNET - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Periodo di validità del servizio (mesi)	SI	Es.: 12; 24; 36; Altro
Tempo di attivazione del servizio (gg)	SI	Es.: 10; 20; Altro
Tipo CPE-Customer Premises Equipment (dispositivo da installare dal cliente)	SI	Es: xDSL; Satellite; Fibra Ottica; WiMax; Wireless 2G/3G; Altro
Banda di picco download	SI	Es: 640Kbps; 2Mbps; 20Mbps; Altro
Banda minima garantita download (MCR)	SI	Es: 20Kbps; 200Kbps; 1Mbps; Altro

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Banda di picco upload	SI	Es: 256 Kbps; 1Mbps; Altro
Numero e tipologia porte lato utente	SI	Es: WirelessLan; 4 Ethernet; Altro
IP Pubblico	SI	SI; NO
Tipo di assegnazione indirizzo IP	SI	Statico; Dinamico
Assistenza e Manutenzione	SI	Es.: intervento on site entro 2H; supporto telefonico H24; altro

4.3.20.3 SERVIZIO DI FORNITURA DI CONNETTIVITÀ INTERNET - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Periodo di validità del servizio: indica la durata del servizio;

Tempo di attivazione del servizio: indica il tempo massimo entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione;

Tipo CPE: specifica la tecnologia con cui il dispositivo elettronico utilizzato come terminale utente si connette alla rete di trasmissione geografica (WAN);

Banda di picco download: specifica la banda di download a disposizione;

Banda minima garantita download: specifica la velocità minima che il *provider* è in grado di garantire all'utente in qualsiasi momento;

Banda di picco upload: specifica la banda di upload a disposizione;

Numero e tipologia porte lato utente: specifica il numero e la tipologia di porte del CPE lato utente;

IP Pubblico: indica la disponibilità o meno di uno o più indirizzi pubblici a disposizione dell'utente;

Tipo di assegnazione indirizzo IP: specifica se l'indirizzo IP fornito dal provider viene assegnato dinamicamente (mediante DHCP) o staticamente;

Assistenza e Manutenzione: indica la disponibilità e le modalità di espletamento delle attività di assistenza e manutenzione.

4.3.21 **Metaprodotto: CPV 79511000-9 - Servizio di Contact Center**



Il Metaprodotto Servizio di Contact Center prende in considerazione i servizi di contatto che possono avvenire tramite differenti canali (es: telefono, fax, e-mail, web) e prevede i seguenti servizi:

- **Servizio di Contact Center Inbound Semplice:** servizio erogato al momento della ricezione delle chiamate effettuate dagli utenti dell'amministrazione, dopo che questi hanno composto un numero telefonico noto. Tale metaprodotto prevede:
 - una modalità informativa per l'erogazione di servizi con gestione "*one call solution*" delle chiamate ricevute, senza effettuazione di attività di back-office;
 - una modalità Posto Operatore per l'erogazione del servizio di centralino remoto.
- **Servizio di Contact Center Inbound Gestito:** servizio erogato al momento della ricezione delle chiamate effettuate dagli utenti dell'amministrazione, dopo che questi hanno composto un numero telefonico noto (o attraverso altri canali disponibili). La modalità prevede l'erogazione di servizi che possono prevedere delle attività di back-office per il completamento delle "*Service Request*";
- **Servizio di Contact Center Outbound:** servizio erogato attraverso l'effettuazione di chiamate telefoniche (o di altra natura) verso l'esterno, dirette ad utenti ed utilizzate, ad esempio, per campagne informative.

Tutti i servizi sono forniti in outsourcing dal fornitore del servizio ed obbligatoriamente in lingua italiana.

Relativamente alla loro fornitura, preliminarmente all'erogazione degli stessi, il fornitore dovrà acquisire le necessarie conoscenze, informazioni e documentazione da parte del Punto Ordinante per la corretta esecuzione dei servizi richiesti, concordandone inoltre il relativo dimensionamento, e tempistiche, pena la nullità dell'Ordine effettuato. Il prezzo offerto deve includere una settimana di formazione degli operatori ai servizi richiesti. Ulteriori costi derivanti da attività formative per periodi maggiori dovuti alla specificità dei servizi richiesti si intendono esclusi dalla fornitura.

Il Punto Ordinante potrà richiedere al fornitore che il personale erogante il servizio richiesto abbia determinate caratteristiche (es: esperienza, studi effettuati), riservandosi di verificare la rispondenza del personale impiegato dal fornitore attraverso l'analisi dei Curricula Vitae o interviste specifiche.

I costi inerenti il traffico telefonico si intendono esclusi ed a carico del Punto Ordinante se non altrimenti espressamente specificato.

4.3.21.1 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND SEMPLICE



La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle chiamate provenienti dall'utenza ed erogare le informazioni ed i servizi richiesti.

Nella modalità “*Informativa*” le attività previste sono almeno:

- Ricezione, classificazione ed inserimento delle chiamate aperte nell'archivio delle chiamate;
- Erogazione delle informazioni richieste, anche attraverso l'eventuale inoltro delle chiamate verso personale specializzato del Punto Ordinante per problematiche di difficile risoluzione;
- Analisi del problema con risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, con chiusura delle chiamate relative;
- Analisi e riesame periodico dei problemi al fine di prevenire le richieste più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio.

Il servizio dovrà avvalersi di uno strumento di tracciamento delle attività effettuate e gestione dei Trouble Ticket.

Nella modalità “*Posto Operatore*”, per la remotizzazione del centralino, il Fornitore dovrà adottare una soluzione applicativa che consenta di implementare adeguatamente le policy di gestione delle chiamate in ingresso, garantendo ai propri operatori almeno di:

- identificare eventuali referenti alternativi del dipendente cercato
- inviare mail ai dipendenti non trovati
- ricercare i corretti interlocutori in base a percorsi di domande predefiniti o parole di ricerca
- identificare se il trasferimento di chiamata verso l'interlocutore è richiesto in modalità supervisionata o blind

Sarà cura del Fornitore richiedere al Punto Ordinante tutte le informazioni necessarie a garantire l'avvio del servizio (rubriche telefoniche, indirizzi mail, ecc...), concordando le policy di gestione richieste e le modalità di integrazione tra i sistemi del Fornitore e quelli del Punto Ordinante

I costi degli eventuali adeguamenti dei sistemi telefonici del Punto Ordinante e costi di rete, quali linee dati, telefoniche e traffico si intendono esclusi dal prezzo offerto.

Per entrambe le modalità il canale di accesso offerto sarà il solo canale telefonico. Dovrà essere implementato un risponditore automatico, con messaggio personalizzabile dal Punto Ordinante, che consenta l'attesa degli utenti nel caso in cui tutti gli operatori risultassero occupati o non disponibili o in caso di orario di fuori servizio.



Dovrà inoltre essere fornita specifica reportistica di sintesi all'Amministrazione sull'andamento del servizio secondo SLA minimi determinati.

Il Fornitore, pubblicando le proprie offerte sul catalogo attesta esplicitamente di rispettare la normativa vigente in materia, comprese le norme comunitarie, regolamentari e secondarie, in particolare:

- D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, in materia di protezione dei dati personali;
- D.lgs. n. 276/2003 e successive modifiche, in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- Circolari n. 1/2004 e n. 17/2006 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- il D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

4.3.21.1.1 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND SEMPLICE - REPORTISTICA

Il servizio deve essere monitorato mediante la consegna all'Amministrazione di un report mensile. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Nella rendicontazione delle attività per entrambe le modalità devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- andamento temporale del numero di chiamate giornaliere in ingresso;
- tempi medi di risposta e di attesa in coda;
- esito delle chiamate in ingresso, in forma percentuale per:
 - chiamate che hanno ottenuto risposta;
 - chiamate abbandonate;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;

Inoltre per la modalità “*Informativa*” devono essere presenti anche i seguenti elementi:

- distribuzione delle richieste per tipologia, severità, ecc;
- numero di trouble ticket aperti e chiusi.

4.3.21.1.2 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND SEMPLICE - SLA

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura. Quelli di seguito riportati sono i livelli di servizio minimi previsti per la modalità Informativa.



Parametro	SLA Target
Tempo di attesa	Entro 30'' secondi nel 80% dei casi
Chiamate abbandonate	<= 10%

Nel caso la modalità offerta sia quella di Posto Operatore per la gestione remota del centralino, i livelli minimi di servizio previsti sono quelli di seguito riportati.

Parametro	SLA Target
Tempo di attesa	Entro 20'' secondi nel 80% dei casi
Chiamate abbandonate	<= 5%

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra l'istante di arrivo della chiamata dell'utente (ovvero l'istante di selezione da parte dell'utente dell'opzione di parlare con un operatore in caso di menù di selezione erogato da IVR) e la risposta effettiva da parte dell'operatore;

Chiamate abbandonate: percentuale di chiamate che risultano non avere avuto risposta da parte di un operatore oltre il doppio del "Tempo di attesa" definito, cioè oltre i 60" (40" per la modalità Posto Operatore).

I livelli di servizio si riferiscono ai volumi di traffico concordati preliminarmente tra il Punto Ordinate ed il Fornitore. Il superamento dei volumi di traffico previsti nel periodo di misurazione non impegna il fornitore a rispettare tali livelli. Sarà facoltà del Punto Ordinate richiedere un ampliamento dei volumi concordati in accordo con l'attributo "Tempo di variazione dei volumi di servizio".

4.3.21.1.3 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND SEMPLICE - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Dimensione min/max (minuti contatto al mese)	SI	Es: 1000 - 15000 min contatto/mese; altro
Periodo di validità del contratto (mesi)	SI	Es.: 3; altro
Copertura oraria	SI	Es.: Lun-Ven 4h; altro
Lingue aggiuntive	NO	Es.: inglese; spagnolo; francese; tedesco; altro
Tempo di predisposizione del servizio (gg lavorativi)	SI	Es: 30; altro
Tempo di variazione dei volumi di servizio (gg lavorativi)	SI	Es: 5; altro
Modalità	SI	Informativa; Posto Operatore

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Caratteristiche del risponditore automatico	NO	Es: Personalizzazione della profondità dell'albero; altro
Numero verde	NO	SI; NO
Addebito ripartito	NO	SI; NO
Ulteriori servizi	NO	Es: altri servizi aggiuntivi offerti
Costo aggiuntivo per minuto di contatto (euro)	SI	Es: 0,5; altro

4.3.21.1.4 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND SEMPLICE - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Dimensione min-max: indica il valore minimo e massimo di minuti di contatto mensili per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Periodo di validità del contratto: indica la durata del servizio;

Copertura oraria: periodo in cui è garantito il servizio da parte degli operatori. Al di fuori di tale orario sarà comunque disponibile un risponditore automatico che provvederà ad informare gli utenti;

Lingue aggiuntive: Indica le lingue parlate dagli operatori oltre alla lingua italiana;

Tempo di predisposizione del servizio: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo;

Tempo di variazione dei volumi di servizio: indica il tempo massimo entro il quale il Fornitore si impegna ad ampliare il servizio al prezzo offerto, entro un massimo del 10% rispetto ai volumi concordati con il Punto Ordinante, in modo da garantire gli SLA minimi;

Modalità: indica la modalità di servizio che il fornitore si impegna ad erogare al prezzo offerto. Il fornitore dovrà specificare una delle due modalità previste "Informativa" o "Posto Operatore";

Caratteristiche del risponditore automatico: eventuali caratteristiche aggiuntive del risponditore automatico, rispetto al messaggio di attesa e di servizio fuori orario, che il Fornitore si impegna ad erogare al prezzo offerto (ad es: personalizzazione dei livelli, profondità dell'albero, ...);



Numero verde: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero verde. I costi inerenti il traffico telefonico si intendono esclusi ed a carico del Punto Ordinate;

Addebito ripartito: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero con addebito ripartito. La componente di costo relativa al traffico telefonico non imputabile al chiamante si intende esclusa ed a carico del Punto Ordinate;

Ulteriori Servizi: indica se sono forniti ulteriori servizi a supporto;

Costo aggiuntivo per minuto di contatto: indica il costo di ogni minuto di contatto aggiuntivo, rispetto ai volumi massimi concordati (incluso la variazione del 10% prevista nel prezzo offerto), che il Punto Ordinate dovrà corrispondere al fornitore.

4.3.21.2 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND GESTITO

La finalità di questo servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza (tramite canale fonico od altri canali disponibili) ed erogare le informazioni ed i servizi richiesti, anche attraverso l'esecuzione di attività di back office off-line e richiamata degli utenti per la chiusura delle richieste pervenute.

Le attività previste sono almeno:

- Ricezione, classificazione ed inserimento delle richieste aperte nell'archivio delle richieste;
- Erogazione delle informazioni;
- Analisi del problema con risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti con chiusura delle chiamate relative;
- Analisi del problema in modalità offline per problematiche più complesse e richiamata degli utenti per la chiusura delle richieste;
- Eventuale contatto con personale specializzato del Punto Ordinate per problematiche di difficile risoluzione o richieste non ricorrenti e successiva richiamata dell'utente per la chiusura della problematica;
- Analisi e riesame periodico dei problemi al fine di prevenire le richieste più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio.

Gli eventuali costi di chiamate Outbound (verso utenti o verso personale specialistico del Punto Ordinate) si intendono compresi nel prezzo offerto, fino ad un massimo di due chiamate Outbound per "Service Request".

Il servizio dovrà avvalersi di uno strumento di tracciamento delle attività effettuate e gestione dei Trouble Ticket.



Dovrà essere implementato un risponditore automatico, con messaggio personalizzabile dal Punto Ordinante, che consenta l'attesa degli utenti nel caso in cui tutti gli operatori risultassero occupati o non disponibili o in caso di orario di fuori servizio.

Dovrà inoltre essere fornita specifica reportistica di sintesi all'Amministrazione sull'andamento del servizio secondo SLA minimi determinati.

Il Fornitore, pubblicando le proprie offerte sul catalogo attesta esplicitamente di rispettare la normativa vigente in materia, comprese le norme comunitarie, regolamentari e secondarie, in particolare:

- D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, in materia di protezione dei dati personali;
- D.lgs. n. 276/2003 e successive modifiche, in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- Circolari n. 1/2004 e n. 17/2006 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- il D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

4.3.21.2.1 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND GESTITO - REPORTISTICA

Il servizio deve essere monitorato mediante la consegna all'Amministrazione di un report mensile. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Nella rendicontazione delle attività devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- andamento temporale del numero di chiamate giornaliere in ingresso;
- tempi medi di risposta e di attesa in coda;
- esito delle chiamate in ingresso, in forma percentuale per:
 - chiamate che hanno ottenuto risposta;
 - chiamate abbandonate;
- distribuzione delle richieste per tipologia, severità, ecc;
- numero di trouble ticket aperti e chiusi;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;

Nel caso il Fornitore offra anche canali di accesso alternativi al canale telefonico la reportistica dovrà inoltre includere:

- numero di richieste giunte sui differenti canali offerti alternativi al canale fonico;
- tempi medi di risposta per le richieste giunte sui canali alternativi al canale fonico.

4.3.21.2.2 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND GESTITO - SLA



I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.

Parametro	SLA Target
Tempo di attesa	Entro 30'' secondi nel 80% dei casi
Chiamate abbandonate	<= 10%

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra l'istante di arrivo della chiamata dell'utente (ovvero l'istante di selezione da parte dell'utente dell'opzione di parlare con un operatore in caso di menù di selezione erogato da IVR) e la risposta effettiva da parte dell'operatore;

Chiamate abbandonate: percentuale di chiamate che risultano non avere avuto risposta da parte di un operatore oltre il doppio del "Tempo di attesa" definito, cioè oltre i 60".

I livelli di servizio si riferiscono ai volumi di traffico concordati preliminarmente tra il Punto Ordinate ed il Fornitore. Il superamento dei volumi di traffico previsti nel periodo di misurazione non impegna il fornitore a rispettare tali livelli. Sarà facoltà del Punto Ordinate richiedere un ampliamento dei volumi concordati in accordo con l'attributo "Tempo di variazione dei volumi di servizio".

4.3.21.2.3 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND GESTITO - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Dimensione min/max (Service request al mese)	SI	Es: 500 - 2000 Service Request/mese; altro
Tempo massimo di gestione della Service Request (minuti)	SI	Es: 5 min; altro
Periodo di validità del contratto (mesi)	SI	Es.: 3; altro
Copertura oraria	SI	Es.: Lun-Ven 4H; altro
Lingue aggiuntive	NO	Es.: inglese; spagnolo; francese; tedesco; altro
Modalità di accesso aggiuntive	NO	Es.: fax; mail; sms; chat; altro
Tempo di predisposizione del servizio (gg lavorativi)	SI	Es: 30; altro
Tempo di variazione dei volumi di servizio (gg lavorativi)	SI	Es: 5; altro
Caratteristiche del risponditore automatico	NO	Es: Personalizzazione della profondità dell'albero; altro

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Numero verde	NO	SI NO
Addebito ripartito	NO	SI NO
Ulteriori servizi	NO	Es:altri servizi aggiuntivi offerti
Costo aggiuntivo per Service Request (euro)	SI	Es.: 2; altro

4.3.21.2.4 SERVIZIO DI CONTACT CENTER INBOUND GESTITO - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Dimensione min-max: indica il valore minimo e massimo di Service Request mensili per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Tempo massimo di gestione della Service Request: indica il tempo massimo di gestione delle service request per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto;

Periodo di validità del contratto: indica la durata del servizio;

Copertura oraria: periodo in cui è garantito il servizio da parte degli operatori. Al di fuori di tale orario sarà comunque disponibile un risponditore automatico che provvederà ad informare gli utenti;

Lingue aggiuntive: indica le lingue parlate dagli operatori oltre alla lingua italiana;

Tempo di predisposizione del Servizio: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo;

Tempo di variazione dei volumi di servizio: indica il tempo massimo entro il quale il Fornitore si impegna ad ampliare il servizio al prezzo offerto, entro un massimo del 10% rispetto ai volumi concordati con il Punto Ordinate, in modo da garantire gli SLA minimi;

Modalità di accesso aggiuntive: Indica le modalità aggiuntive al canale fonico per accedere al servizio da parte degli utenti. Il Fornitore dovrà garantire almeno l'accesso tramite il canale telefonico;

Caratteristiche del risponditore automatico: eventuali caratteristiche aggiuntive del risponditore automatico, rispetto al messaggio di attesa e di servizio fuori orario, che il



Fornitore si impegna ad erogare al prezzo offerto (ad es: personalizzazione dei livelli, profondità dell'albero, ...);

Numero verde: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero verde. I costi inerenti il traffico telefonico si intendono esclusi ed a carico del Punto Ordinate;

Addebito ripartito: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero con addebito ripartito. La componente di costo relativa al traffico telefonico non imputabile al chiamante si intende esclusa ed a carico del Punto Ordinate;

Ulteriori Servizi: indica se sono forniti ulteriori servizi a supporto;

Costo aggiuntivo per Service Request: indica il costo di ogni Service Request aggiuntiva, rispetto ai volumi massimi concordati (incluso la variazione del 10% prevista nel prezzo offerto), che il Punto Ordinate dovrà corrispondere al fornitore.

4.3.21.3 SERVIZIO DI CONTACT CENTER OUTBOUND

La finalità del servizio di outbound è quella di contattare gli utenti del Punto Ordinate per veicolare, acquisire informazioni o erogare servizi. Tale servizio è erogato tramite campagne di dimensioni variabili in funzione del numero di utenti da contattare. Il servizio è remunerato basandosi sul concetto di contatto utile, inteso come utente/cittadino che il Fornitore ha contattato, o provato a contattare, secondo le modalità di seguito descritte ed indipendentemente dall'esito del contatto (ad es: è considerato contatto utile anche l'utente/cittadino che non ha risposto dopo il numero massimo di tentativi richiesti.).

Le attività previste sono almeno:

- Gestione chiamate e liste di utenti;
- Gestione automatica di liste di chiamata fornite dall'Amministrazione con contenuti differenziati per utente;
- Gestione delle informazioni acquisite dall'utente;
- Memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- Predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con il Punto Ordinate.

Per ogni utente da contattare il Fornitore, in caso di indisponibilità dell'utente chiamato, dovrà effettuare al massimo tre tentativi di contatto da effettuarsi in fasce orarie diverse l'una dall'altra.

Dovrà essere fornita specifica reportistica di sintesi all'Amministrazione sull'andamento del servizio secondo SLA minimi determinati.



I costi di avviamento del servizio, preparazione degli script di caricamento dei dati sui sistemi informativi del Fornitore si intendono inclusi nel prezzo offerto.

I database degli utenti sono forniti dal Punto Ordinate e devono essere autorizzati ai sensi delle normative sulla Privacy.

4.3.21.3.1 SERVIZIO DI CONTACT CENTER OUTBOUND - REPORTISTICA

Il servizio deve essere monitorato mediante la consegna al Punto Ordinate di un report di fine campagna ed attraverso report intermedi, di cadenza bimensile (ogni 15 giorni), in caso di campagne di durata superiore ai 15 giorni. Il report conclusivo dovrà essere consegnato entro 5 giorni dalla fine della campagna mentre i report intermedi entro 5 giorni dal termine di ogni 15-esimo giorno di attività; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali, di cui alle Condizioni Generali di Fornitura.

Nella reportistica delle attività devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- giorno di avvio della campagna;
- giorno previsto di chiusura della campagna (o giorno effettivo della chiusura della campagna in caso di report di fine campagna);
- lista utenti contattati. Per ogni utente:
 - giorno/ora del contatto;
 - canale di contatto;
 - esito del tentativo di contatto effettuato, indicando una delle voci seguenti:
 - utente che ha rilasciato l'intervista;
 - utente che ha rifiutato l'intervista;
 - utente non trovato;
 - estremo di contatto dell'utente errato.

La reportistica dovrà inoltre tracciare tutte le osservazioni ed i commenti effettuati da ogni intervistato.

4.3.21.3.2 SERVIZIO DI CONTACT CENTER OUTBOUND - SLA

I livelli di servizio fanno riferimento alla reportistica fornita a fine campagna. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura. Quelli di seguito riportati sono i livelli di servizio minimi previsti per il Servizio in oggetto.

Parametro	SLA Target
Tempo di esecuzione della Campagna	<= Tempo di esecuzione della Campagna concordato



Tempo di esecuzione della campagna concordato: è l'intervallo temporale massimo necessario per il completamento della campagna, misurato in giorni lavorativi, concordato tra il Fornitore ed il Punto Ordinante preliminarmente all'esecuzione della campagna stessa.

4.3.21.3.3 SERVIZIO DI CONTACT CENTER OUTBOUND - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Dimensione min-max (contatti utili)	SI	Es: 50 - 200 contatti utili; altro
Tempo massimo di esecuzione (gg lavorativi)	SI	Es: 30; altro
Modalità di contatto aggiuntive	NO	Es.: fax; mail; sms; altro
Tempo di predisposizione del servizio (gg lavorativi)	SI	Es: 10; altro

4.3.21.3.4 SERVIZIO DI CONTACT CENTER OUTBOUND - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Dimensione min-max: indica il valore minimo e massimo di contatti utili per campagna, per il quale il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio al prezzo offerto per singolo contatto utile;

Tempo massimo di esecuzione: indica il numero massimo di giorni lavorativi entro il quale il Fornitore si impegna a concludere la campagna con dimensione massima di contatti utili specificata nell'attributo "*Dimensione min-max*";

Modalità di contatto aggiuntive: Indica le modalità aggiuntive per contattare gli utenti della campagna. Il Fornitore dovrà garantire almeno il contatto tramite il canale telefonico;

Tempo di predisposizione del servizio: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali di fornitura per ogni giorno di ritardo.

4.3.22 **Metaprodotto: CPV 79540000-1 - Servizio di Interpretariato da remoto**

Il Metaprodotto "Servizio di Interpretariato da remoto" consiste in un servizio di contatto attraverso il canale telefonico per l'erogazione di servizi di interpretazione tra la lingua italiana e varie lingue straniere.



Il servizio ha la finalità di mettere in contatto il richiedente dello stesso con l'operatore destinato alle attività di interpretazione, il quale dovrà avere ottima padronanza della lingua specifica.

Il servizio deve rispondere a criteri di qualità, garantita dal personale, tempestività e certezza della risposta, secondo gli specifici SLA richiesti in funzione della modalità, come di seguito descritto. Il servizio può essere infatti prestato secondo due modalità distinte, in funzione della tipologia di servizi da supportare:

- **Servizio di Interpretariato da remoto per servizi di emergenza:** per facilitare le comunicazioni con cittadini stranieri in situazioni in cui la certezza della risposta e la tempistica di intervento possono rivelarsi fondamentali per la tutela della salute del paziente (es. chiamate al 118, interventi di pronto soccorso);
- **Servizio di Interpretariato da remoto per servizi generalisti:** a supporto di servizi di tipo generalista (es. servizi di tipo turistico, anagrafe, questure) per i quali possono essere previsti SLA meno stringenti.

Entrambe le modalità prevedono una quotazione che includa, nel periodo di erogazione, un numero di chiamate illimitato e senza limiti di durata.

Il Fornitore, pubblicando le proprie offerte sul catalogo attesta esplicitamente di rispettare la normativa vigente in materia, comprese le norme comunitarie, regolamentari e secondarie, in particolare:

- D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, in materia di protezione dei dati personali;
- D.lgs. n. 276/2003 e successive modifiche, in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- Circolari n. 1/2004 e n. 17/2006 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- il D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Inoltre, data la natura del servizio in oggetto, configurabile come servizio di tipo *inbound* dove gli operatori sono tenuti a rispondere alle chiamate dei richiedenti, il Fornitore deve rispettare le Circolari n. 1/2004 e n. 17/2006 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

4.3.22.1 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI DI EMERGENZA

Nel caso di servizi di interpretariato da remoto a supporto di servizi in emergenza il fornitore deve garantire il servizio di interpretazione almeno per le seguenti lingue:

- Albanese
- Arabo
- Cinese



- Filippino
- Francese
- Inglese
- Polacco
- Punjabi
- Romeno
- Spagnolo
- Tedesco
- Ucraino

Il servizio deve essere fornito con copertura H24x365 giorni l'anno. Tutte le chiamate devono essere registrate, conservate ed essere rese disponibili all'Amministrazione Ordinante, nel rispetto del D.lg. 196/2003.

Il personale erogante il servizio deve inoltre avere conoscenza della terminologia in ambito sanitario e diagnostico, per facilitare la comunicazione con il personale medico.

4.3.22.1.1 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI DI EMERGENZA - REPORTISTICA

Il servizio deve essere monitorato mediante la consegna all'Amministrazione di un report mensile. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali di cui alle Condizioni Generali dei Servizi.

Nella rendicontazione delle attività devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- Amministrazione Ordinante e periodo temporale di riferimento,
- andamento temporale del numero di chiamate in ingresso,
- tempi medi di risposta,
- durata media delle chiamate,
- lingue richieste sul totale delle chiamate (indicazione percentuale),
- SLA contrattuale,
- SLA erogato.

4.3.22.1.2 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI DI EMERGENZA - SLA

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali dei Servizi.

Parametro	SLA Target
-----------	------------



Parametro	SLA Target
Disponibilità del servizio	99,9%
Tempo di attesa	Entro 45'' secondi nel 90% dei casi Entro 90'' secondi nel 100% dei casi

Disponibilità del servizio: rapporto tra il numero di chiamate pervenute che riescono ad accedere al servizio (cioè per le quali le linee di ingresso non risultano tutte contemporaneamente occupate) ed il numero totale di chiamate;

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra l'istante di arrivo della chiamata dell'utente e la risposta effettiva da parte dell'interprete deputato all'erogazione del servizio nella lingua prescelta.

4.3.22.1.3 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI DI EMERGENZA - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Periodo di validità del contratto [mesi]	SI	3; 6; 9; 12; 15; 18; 21; 24; 36
Tempo di predisposizione del servizio [gg lavorativi]	SI	Es.: 2
Lingue aggiuntive	NO	Es.: Ceco
Modalità di prestazione del servizio	NO	Descrizione delle modalità peculiari con cui il servizio viene prestato
Infrastruttura tecnologica abilitante	NO	Es.: Apparati telefonici da installare presso le sedi del committente
Numero verde	NO	SI; NO
Ulteriori servizi	NO	Es.: altri servizi aggiuntivi offerti

4.3.22.1.4 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI DI EMERGENZA - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Periodo di validità del contratto [mesi]: indica la durata del servizio in mesi;

Tempo di predisposizione del servizio [gg lavorativi]: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali dei Servizi per ogni giorno di ritardo;

Lingue aggiuntive: indica le lingue, oltre a quelle base richieste, per le quali è disponibile il servizio;



Modalità di prestazione del servizio: indica le caratteristiche peculiari che contraddistinguono il proprio servizio. A titolo esemplificativo il Fornitore può specificare le modalità di riconoscimento della lingua richiesta, se sono utilizzati o meno risponditori automatici di accoglienza delle richieste o se l'intero processo è gestito tramite operatore;

Infrastruttura tecnologica abilitante: indica eventuali apparati del Fornitore che il committente deve installare presso le proprie sedi per l'erogazione del servizio;

Numero verde: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero verde. In questo caso i costi inerenti il traffico telefonico si intendono inclusi nel costo del servizio e l'utente chiamante non sosterrà alcuna spesa;

Ulteriori Servizi: indica se sono forniti ulteriori servizi a supporto.

4.3.22.2 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI GENERALISTI

Nel caso di servizi di interpretariato da remoto a supporto di servizi generalisti il fornitore deve garantire il servizio di interpretazione linguistica almeno per le seguenti lingue:

- Arabo
- Cinese
- Francese
- Giapponese
- Inglese
- Portoghese
- Russo
- Spagnolo
- Tedesco

4.3.22.2.1 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI GENERALISTI - REPORTISTICA

Il servizio deve essere monitorato mediante la consegna all'Amministrazione di un report mensile. Tale report dovrà essere consegnato entro il giorno 15 del mese successivo a quello di osservazione; per ogni giorno di ritardo nella consegna verranno applicate le penali di cui alle Condizioni Generali dei Servizi.

Nella rendicontazione delle attività devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- Amministrazione Ordinante e periodo temporale di riferimento,
- andamento temporale del numero di chiamate in ingresso,
- tempi medi di risposta,
- durata media delle chiamate,



- lingue richieste sul totale delle chiamate (indicazione percentuale),
- SLA contrattuale,
- SLA erogato.

4.3.22.2 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI GENERALISTI - SLA

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la reportistica mensile fornita. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali dei Servizi.

Parametro	SLA Target
Disponibilità del servizio	99,9%
Tempo di attesa	Entro 45'' secondi nel 90% dei casi Entro 90'' secondi nel 100% dei casi

Disponibilità del servizio: rapporto tra il numero di chiamate pervenute che riescono ad accedere al servizio (cioè per le quali le linee di ingresso non risultano tutte contemporaneamente occupate) ed il numero totale di chiamate;

Tempo di attesa: tempo misurato come differenza tra l'istante di arrivo della chiamata dell'utente e la risposta effettiva da parte dell'interprete deputato all'erogazione del servizio nella lingua prescelta.

4.3.22.3 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI GENERALISTI - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Periodo di validità del contratto [mesi]	SI	3; 6; 9; 12; 15; 18; 21; 24; 36
Copertura oraria	SI	Lun-ven x 8H; Lun-Ven x 8H + Sabato 4H; H24
Tempo di predisposizione del servizio [gg lavorativi]	SI	Es.: 2
Lingue aggiuntive	NO	Es.: Ceco
Modalità di prestazione del servizio	NO	Descrizione delle modalità peculiari con cui il servizio viene prestato
Infrastruttura tecnologica abilitante	NO	Es.: Appareti telefonici da installare presso le sedi del committente
Numero verde	NO	SI; NO
Registrazione chiamate	NO	SI; NO
Ulteriori servizi	NO	Es.: altri servizi aggiuntivi offerti



4.3.22.2.4 SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DA REMOTO PER SERVIZI GENERALISTI - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Periodo di validità del contratto [mesi]: indica la durata del servizio in mesi;

Copertura oraria: indica il periodo in cui è garantito il servizio;

Tempo di predisposizione del servizio [gg lavorativi]: indica il tempo massimo dall'Ordine entro il quale il Fornitore si impegna a predisporre il servizio ed è pronto per la sua attivazione. Il mancato rispetto di questo livello di servizio implica l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni Generali dei Servizi per ogni giorno di ritardo;

Lingue aggiuntive: indica le lingue, oltre a quelle base richieste, per le quali è disponibile il servizio;

Modalità di prestazione del servizio: indica le caratteristiche peculiari che contraddistinguono il proprio servizio. A titolo esemplificativo il Fornitore può specificare le modalità di riconoscimento della lingua richiesta, se sono utilizzati o meno risponditori automatici di accoglienza delle richieste o se l'intero processo è gestito tramite operatore;

Infrastruttura tecnologica abilitante: indica eventuali apparati del Fornitore che il committente deve installare presso le proprie sedi per l'erogazione del servizio;

Numero verde: indica se è disponibile l'accesso al servizio tramite numero verde. In questo caso i costi inerenti il traffico telefonico si intendono inclusi nel costo del servizio e l'utente chiamante non sosterrà alcuna spesa;

Registrazione chiamate: indica se è fornita la registrazione delle chiamate. Nel caso tale opzione fosse disponibile le registrazioni esse dovranno essere rese disponibili all'Amministrazione Ordinante, nel rispetto del D.lg. 196/2003.

Ulteriori Servizi: indica se sono forniti ulteriori servizi a supporto.

4.3.23 *Metaprodotto: CPV 64212000-5 - Servizio di Telefonia Mobile ricaricabile*

Il servizio di Telefonia Mobile ricaricabile prevede la fornitura di carte SIM ricaricabili per la fruizione di servizi di telefonia mobile basati su sistemi GSM/GPRS/EDGE, UMTS/HSDPA/HSUPA o LTE, i cui standard sono definiti nelle specifiche 3GPP.



Per ottenere l'Abilitazione del presente metaprodotto, il Fornitore dovrà presentare, oltre alla Scheda Tecnica, i seguenti allegati:

- Caratteristiche del Servizio (con il listino degli eventuali terminali offerti facenti parte dello stesso file ovvero contenuto, come appendice, in un file diverso);
- Modulistica d'Ordine;
- Piano Tariffario.

Tali documenti, che faranno parte integrante del catalogo, dovranno essere firmati digitalmente, dovranno rispettare quanto disposto nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili al presente metaprodotto ed essere conformi, sia nello schema che nel contenuto, a quanto di seguito prescritto.

4.3.23.1 SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE RICARICABILE - REQUISITI TECNICI

4.3.23.1.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO - DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'ALLEGATO

Il servizio prevede la fornitura di carte SIM ricaricabili, le cui caratteristiche in termini di memoria interna dovranno essere descritte nell'allegato "Caratteristiche del Servizio". Il Fornitore dovrà rendere disponibili, sulle suddette SIM, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, i seguenti servizi:

- Fonia mobile e funzioni associate (segreteria telefonica, notifica di disponibilità di un utente a ricevere le chiamate, notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata, audio conferenza, visualizzazione del numero chiamante, visualizzazione del proprio numero, avviso di chiamata, chiamata in attesa, trasferimento/deviazione di chiamata);
- Messaggistica SMS ed MMS;
- Videochiamata;
- Trasmissione dati a commutazione di pacchetto per la fruizione delle funzionalità della rete internet: navigazione web, scambio di file ed utilizzo di servizi real time, posta elettronica, ecc..

Il Fornitore dovrà garantire la possibilità di fruire dei servizi sopra elencati:

1. In Italia, nell'ambito delle zone da esso coperte. Tale copertura potrà essere realizzata sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete, sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario (accordi di *roaming* oppure, nel caso in cui il concorrente sia un Operatore Mobile Virtuale, accordi per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario).

Il Fornitore dovrà specificare nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" se la copertura è interamente realizzata con rete propria, ovvero indicare per quali servizi si avvale di accordi con altri operatori, specificandoli. In ogni caso, la copertura resa disponibile



all'Amministrazione non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Il Fornitore dovrà specificare, nello stesso allegato, le caratteristiche minime del terminale mobile necessarie per fruire del servizio voce in ambito nazionale: GSM 900 se tale tecnologia è disponibile su tutto il territorio coperto, GSM 900/1800 (terminale dual band) se vi sono aree coperte solo a 1800 Mhz, UMTS nel caso di aree coperte soltanto in 3G, ecc.. L'allegato "Caratteristiche del Servizio" dovrà altresì contenere l'elenco delle tecnologie utilizzate dal Fornitore per l'erogazione del servizio di trasmissione dati (es: GPRS; GPRS/EDGE; GPRS/EDGE/UMTS; UMTS/HSDPA/HSUPA; GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA), in modo tale che l'Amministrazione possa individuare le caratteristiche dei terminali necessarie a fruire appieno delle coperture dati, e possibilmente fornendo indicazioni circa l'estensione (geografica e/o di popolazione) di dette coperture.

2. All'estero, nei Paesi e con gli operatori con cui il Fornitore ha stipulato accordi di *roaming*. Il Fornitore dovrà a tal proposito specificare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", i Paesi ed i relativi operatori con cui esistano i predetti accordi o, in alternativa, indicare l'indirizzo della pagina *web* in cui siano disponibili tali informazioni. Anche per la copertura in *roaming* internazionale resa disponibile all'Amministrazione, essa non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Opzionalmente, il Fornitore può consentire la configurazione delle utenze in "Rete Privata Virtuale", con definizione di diversi profili di abilitazione delle utenze stesse. Nel caso in cui offra tale servizio, il Fornitore dovrà descrivere in dettaglio le relative caratteristiche nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", quali ad esempio:

- Configurazione delle utenze in gruppi e/o sottogruppi di utenti;
- Possibilità di definire profili di abilitazione ai servizi (direttrici di traffico, SMS/MMS, *roaming* internazionale, ecc.) a livello di gruppo e/o di singola utenza;
- Possibilità di definire liste di numeri consentiti (*whitelist*) a livello di gruppo e/o singola utenza.

Per quanto riguarda il servizio di trasmissione dati a commutazione di pacchetto, il Fornitore può:

- non impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;
- sottoporre a limitazioni il traffico generato da determinate applicazioni (es: peer to peer, file sharing). In tal caso, il Fornitore dovrà dettagliare nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" le politiche utilizzate per il traffic shaping: applicazioni sottoposte a limitazioni, eventuali limitazioni del throughput disponibile, ecc.

Nello stesso allegato "Caratteristiche del Servizio", il Fornitore dovrà indicare i meccanismi messi a disposizione dell'Amministrazione ed eventualmente dell'utente finale per il controllo



della spesa per il traffico dati, nazionale ed in roaming internazionale (notifica e/o blocco al raggiungimento di determinati importi). Il Fornitore dovrà in ogni caso mettere a disposizione dell'Amministrazione almeno un'opzione che permetta di avere certezza di non superare una determinata spesa mensile per l'utenza sia per il traffico dati nazionale sia per quello in roaming.

A titolo esemplificativo, il Fornitore potrà prevedere:

- in ambito nazionale, una tariffa dati completamente flat, ovvero il blocco del traffico al superamento di una soglia;
- in roaming, una tariffa dati completamente flat, ovvero il blocco del traffico al superamento di una soglia, o ancora la possibilità di disabilitare il traffico dati in roaming a livello di utenza (e non delegando all'utente la configurazione dell'apparato).

La/le opzione/i che garantiscano la suddetta spesa mensile massima dovranno essere dettagliatamente descritte nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", mentre per l'attivazione dei detta/e opzione/i e i relativi costi, si rimanda agli Allegati "Modulistica d'Ordine" e "Piano tariffario". Tali opzioni potranno inoltre essere attivate con eventuali ulteriori modalità previste dal Fornitore e descritte nell'ambito della sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" relativa all'attivazione dei servizi, di cui nel seguito.

Opzionalmente, il Fornitore può rendere disponibili sulle utenze servizi di posta elettronica in mobilità, quali ad esempio:

- di tipo *pull*, assegnando una casella di posta elettronica consultabile su istanza del terminale d'utente;
- di tipo *push*, con notifica in tempo reale delle e-mail.

Anche per questi servizi, il Fornitore dovrà dettagliatamente descrivere nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" le modalità di erogazione, le architetture utilizzate, nonché ogni requisito di terminale mobile e/o di sistema di posta elettronica dell'Amministrazione necessario al funzionamento del servizio.

Sempre opzionalmente, può essere prevista la fornitura di terminali radiomobili in associazione a tutte o a parte delle utenze ricaricabili. Per terminali radiomobili si intendono, in questo contesto, telefoni/smartphone, modem per computer portatili (USB o PCMCIA), computer di tipo tablet o netbook, in grado di ospitare le SIM ricaricabili oggetto del metaprodotto e dotati di parte ricetrasmittente integrata per la fruizione del servizio di telefonia mobile voce e/o dati offerto dal Fornitore. Nel caso in cui il Fornitore offra questo servizio, dovrà:

- precisare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", le condizioni contrattuali previste per la fornitura dei terminali: es. noleggio, vendita con pagamento in un'unica soluzione o rateizzata, ecc.;



- inserire l'elenco dei terminali offerti, con dettagliata descrizione tecnica delle caratteristiche e degli eventuali accessori di cui si compone la fornitura. Tale elenco può far parte integrante dell'allegato di cui sopra o, in alternativa, costituire una sua appendice, in un file separato.

Per quanto riguarda i servizi di assistenza, come previsto all'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto relative a servizi di telefonia e trasmissione dati mobile, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione del Punto Ordinate e degli utenti assegnatari delle utenze telefoniche, i seguenti canali di accesso:

- una casella di posta elettronica ed un numero fax;
- un numero telefonico (call center), attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi sabati, domeniche, festivi ed eventuali chiusure aziendali. Dovrà in ogni caso essere consentita la ricezione delle comunicazioni relative ai furti e smarrimenti di cui oltre H24 365 Giorni.

Opzionalmente, il Fornitore può garantire condizioni migliorative per la disponibilità e raggiungibilità del proprio *call center*, che specificherà nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", quali ad esempio:

- copertura estesa (ad esempio: H24, 365 Giorni);
- "numero verde", cioè con chiamate gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) almeno nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze telefoniche oggetto del contratto.

In aggiunta a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto sopra citate (fornitura di informazioni circa le modalità di ordine e di svolgimento del servizio, lo stato degli ordini in corso, i servizi previsti nel Mercato Elettronico, i servizi connessi e/o accessori), i predetti canali di accesso al servizio di assistenza dovranno garantire:

- le comunicazioni relative al furto o smarrimento delle SIM e degli eventuali apparati radiomobili associati per i quali il Fornitore preveda la sostituzione. La disattivazione delle SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al call center;
- le comunicazioni relative a problematiche di carattere amministrativo (fatturazione, pagamenti, ecc.);
- le richieste di supporto tecnico, cioè le richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi ed eventuali dispositivi acquisiti nell'ambito del contratto;
- le segnalazioni di guasti, malfunzionamenti e disservizi.

E' facoltà del Fornitore indicare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", ulteriori dettagli relativi all'erogazione dei servizi di assistenza, quali ad esempio:



- livelli di servizio garantiti dal servizio di assistenza, eventualmente differenziati per tipologia di richiesta e/o canale di accesso al customer care;
- ulteriori prestazioni erogate (ad esempio: presa in carico di richieste di abilitazione/disabilitazione di servizi, configurazione dei profili di abilitazione, ecc.).

Il Fornitore dovrà, in ogni caso, indicare il valore garantito per il tempo massimo di ripristino dei guasti/disservizi comunicati dal Punto Ordinante o dall'utente, al servizio di assistenza. Tale tempo massimo è espresso in ore solari. Per guasti e disservizi si intendono la indisponibilità di uno o più servizi relativi all'utenza o al contratto, ad esclusione dei casi dovuti ad assenza locale (e non temporanea) di copertura radiomobile.

Nell'ambito del servizio di assistenza, il Fornitore è inoltre tenuto a garantire la sostituzione delle SIM sia in caso di guasti e malfunzionamenti, sia nell'eventualità di furto o smarrimento. Il Fornitore dovrà prestare il servizio di sostituzione delle SIM attraverso entrambe le seguenti modalità, tra le quali l'Amministrazione sceglierà caso per caso quale utilizzare:

- presso i punti di assistenza del Fornitore. In questo caso l'utente, dopo essersi identificato come dipendente dell'Amministrazione contraente, riceve subito la nuova SIM. Il Fornitore dovrà indicare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", l'elenco dei punti di assistenza, ovvero l'indirizzo della pagina web in cui tale elenco è consultabile;
- con invio delle SIM presso la sede indicata dall'Amministrazione contraente. In questo caso, è definito un tempo massimo per la consegna all'Amministrazione pari a 4 giorni solari.

Il Fornitore potrà altresì prevedere - e specificare nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" - la fornitura all'Amministrazione contraente di SIM di scorta, da attivare in sostituzione di quelle guaste/malfunzionanti/smarrite/rubate, su richiesta formulata al servizio di assistenza del Fornitore.

Nel caso in cui il Fornitore preveda il servizio di assistenza e manutenzione dei terminali eventualmente forniti, fermi restando gli obblighi di legge relativi alla garanzia degli eventuali prodotti acquistati dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà indicare nello stesso allegato:

- i casi in cui garantisce la riparazione o la sostituzione dell'apparato (ad esempio: guasti e malfunzionamenti, furto o smarrimento);
- le modalità operative previste per la riparazione e/o la sostituzione (ad esempio: ritiro e consegna dei terminali con corriere presso la sede dell'Amministrazione, presso i punti di assistenza del Fornitore di cui sopra, ecc.);
- i tempi massimi garantiti per la riparazione e/o la sostituzione dei terminali.



Sempre nella sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" relativa all'assistenza, il Fornitore dovrà descrivere, qualora offerti, i servizi opzionali di "supporto web" che, a titolo esemplificativo, possono comprendere:

- visualizzazione in tempo reale dei consumi e della spesa per le utenze del contratto, del credito residuo, ecc.;
- modifica della configurazione delle utenze e dei servizi attivati;
- visualizzazione dati e consistenze del contratto;
- invio delle comunicazioni al Fornitore e monitoraggio delle pratiche aperte.

Il Fornitore dovrà inoltre descrivere dettagliatamente, in una sezione appositamente dedicata dell'allegato "Caratteristiche del Servizio":

- le modalità previste per la ricarica delle utenze, cioè per l'accredito sulle utenze degli importi cui viene detratto il costo del traffico e dei servizi fruiti dalle utenze stesse dando luogo al "credito residuo". Ad esempio: ricarica di singola utenza e/o gruppi di utenze che condividono lo stesso credito, a richiesta e/o automatica, specificando nel secondo caso gli automatismi previsti, ecc.;
- termini e modalità di fatturazione e pagamento, nonché di rendicontazione delle ricariche/autoricariche effettuate, e del traffico e dei servizi fruiti;
- l'eventuale possibilità di distinguere servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, e pagati direttamente da quest'ultimo, e le relative modalità previste.

Sempre in un'apposita sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio", il Fornitore dovrà indicare i tempi garantiti per la consegna di tutte le forniture e l'attivazione di tutti i servizi previsti nella propria offerta e descritti nelle precedenti sezioni dello stesso allegato, quindi almeno:

- consegna delle SIM;
- consegna degli eventuali terminali;
- attivazione del servizio di telefonia mobile e trasmissione dati, distinguendo tra i diversi casi previsti (nuova numerazione, utenza dell'Amministrazione in portabilità del numero da altro operatore, utenza dell'Amministrazione già attiva con lo stesso operatore nell'ambito di un precedente contratto);
- eventuale configurazione della rete privata virtuale e dei profili di abilitazione;
- eventuale attivazione dei servizi di posta elettronica.

Nella stessa sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" relativa a consegna ed attivazione, il Fornitore dovrà precisare:

- le modalità di invio della modulistica per gli ordini successivi al primo ("ordini collegati"), nell'ambito delle modalità d'ordine descritte nel seguito. Ad esempio: invio della modulistica via fax, richiesta effettuata via web, ecc.;
- le modalità ed i tempi di riscontro alle richieste dell'Amministrazione (ad esempio: e-mail e/o fax alla ricezione della richiesta e all'avvenuta attivazione del servizio richiesto).



Infine, in un'ultima sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" il Fornitore potrà indicare ulteriori condizioni dei servizi offerti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: eventuali limitazioni all'uso per tipologia di apparato, per traffico anomalo, ecc.

Nella tabella seguente viene fornito lo schema riassuntivo dell'allegato "Caratteristiche del Servizio", con indicazione delle sezioni obbligatorie e non, ed un richiamo al contenuto delle singole sezioni, per i cui dettagli si rimanda a quanto sopra prescritto.

Sezione	Obbligatoria	Contenuto
SIM	SI	Caratteristiche almeno in termini di memoria
Copertura nazionale	SI	<ul style="list-style-type: none">- Eventuali accordi con altri operatori- Caratteristiche minime dei terminali per la fruizione del servizio voce- Tecnologie utilizzate per il servizio dati
Copertura internazionale	SI	Elenco Paesi ed Operatori
RPV e Profili di abilitazione	NO	Caratteristiche dei servizi offerti
Limitazioni al traffico dati	SI	<ul style="list-style-type: none">- Eventuali politiche di traffic shaping- Meccanismi di controllo della spesa nazionale ed in roaming ed a garanzia della spesa massima mensile per utenza
Posta elettronica	NO	Caratteristiche dei servizi offerti
Terminali radiomobili	NO	<ul style="list-style-type: none">- Regime contrattuale- Elenco terminali, eventualmente in appendice
Assistenza e manutenzione	SI	<ul style="list-style-type: none">- Eventuali condizioni migliorative per la disponibilità e raggiungibilità del call center- Eventuali ulteriori prestazioni erogate dal customer care- Valore garantito per il tempo massimo di ripristino dei guasti/disservizi- Elenco dei punti di assistenza- Eventuale offerta di SIM di scorta- Eventuale servizio di assistenza per i terminali: casi previsti, modalità di svolgimento e tempi massimi garantiti- Eventuali ulteriori livelli di servizio garantiti dal servizio di assistenza
Supporto web	NO	Caratteristiche dei servizi offerti



Ricarica, fatturazione e pagamento	SI	<ul style="list-style-type: none">- Modalità di ricarica- Termini e modalità di fatturazione e pagamento, e rendicontazione delle ricariche e del traffico/servizi fruiti- Eventuale possibilità di distinguere i servizi fruiti e pagati dal dipendente
Attivazione dei servizi	SI	<ul style="list-style-type: none">- Tempi garantiti per la consegna/attivazione di tutte le forniture/servizi previsti nel capitolato tecnico e nell'offerta del Fornitore- Modalità alternative di ordine, riscontri agli ordini e relative tempistiche
Ulteriori condizioni	NO	Ulteriori condizioni dei servizi offerti

4.3.23.1.2 MODULISTICA D'ORDINE - DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'ALLEGATO

Per poter effettuare l'ordine, l'Amministrazione dovrà preventivamente determinare, basandosi sull'offerta del Fornitore e su esigenze e consumi previsti nell'arco dell'intera durata contrattuale, il valore massimo del contratto. Nell'ordine effettuato sulla piattaforma di *e-procurement*, l'Amministrazione indicherà tale valore massimo del contratto, ed alleggerà, debitamente compilata e firmata digitalmente, la modulistica necessaria a definire il numero di SIM ricaricabili richieste, nonché le eventuali configurazioni, terminali e servizi accessori richiesti. Gli eventuali ordini successivi, relativi a configurazioni di utenze già acquisite o a nuove utenze, terminali o servizi, consisteranno in ordini collegati al primo ordine effettuato sulla piattaforma di *e-procurement*, afferiranno al medesimo contratto stipulato con il primo ordine, e verranno inviati al Fornitore al di fuori della piattaforma, con le modalità descritte dal Fornitore nell'ambito dell'allegato "Caratteristiche del Servizio".

Per consentire le iterazioni sopra descritte, il Fornitore dovrà presentare, nella propria offerta, l'allegato "Modulistica d'Ordine" che consenta alle Amministrazioni la puntuale definizione di tutte le proprie richieste in termini di SIM, eventuali terminali, configurazioni di utenze e richiesta di ogni servizio offerto dal Fornitore, sia nell'ambito del primo ordine, sia degli eventuali ordini ad esso collegati.

In ogni caso, la modulistica dovrà permettere in modo chiaro e semplice la scelta della/e opzione/i che garantiscano la certezza di una spesa massima mensile per utenza (nazionale e in roaming), ad eccezione eventualmente di SMS/MMS.

4.3.23.1.3 PIANO TARIFFARIO - DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'ALLEGATO

L'allegato "Piano Tariffario" dovrà indicare dettagliatamente:



- tutti i costi relativi al traffico ed ai servizi fruibili dalle SIM ricaricabili oggetto del contratto, che verranno detratti dal credito residuo delle SIM stesse;
- qualsiasi costo/corrispettivo relativo al contratto, quali ad esempio prezzi di acquisto dei terminali e/o canoni di noleggio e manutenzione, eventuali costo di attivazione, di restituzione del credito residuo, ecc.

In particolare, dovrà essere evidenziato il costo massimo mensile per utenza per traffico dati, che l'Amministrazione sosterrà nel caso di attivazione della/e relative opzioni per il contenimento della spesa dati nazionale e in roaming.

Nell'ambito del Contratto non sarà esigibile dal Fornitore (né alla stipula del contratto stesso, né alla sua cessazione, né per la fruizione di servizi o l'acquisizione di apparati) alcun ulteriore corrispettivo che non sia stato chiaramente indicato nell'allegato "Piano Tariffario".

4.3.23.2 SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE RICARICABILE - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Durata Contratto [mesi]	SI	12; 24; 36; Altro
Caratteristiche del Servizio	SI	
Modulistica d'Ordine	SI	
Piano Tariffario	SI	

4.3.23.3 SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE RICARICABILE - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Durata Contratto [mesi]: esplicitare la durata contrattuale, espressa in mesi;

Caratteristiche del Servizio: caricare a Sistema l'allegato "Caratteristiche del Servizio", compilato secondo le indicazioni fornite nell'apposito paragrafo di cui sopra;

Modulistica d'Ordine: caricare a Sistema l'allegato "Modulistica d'Ordine", compilato secondo le indicazioni fornite nell'apposito paragrafo di cui sopra;

Piano Tariffario: caricare a Sistema l'allegato "Piano Tariffario", compilato secondo le indicazioni fornite nell'apposito paragrafo di cui sopra.

4.3.24 **Metaprodotto: CPV 64212000-5 - Servizio di Trasmissione Dati Mobile**

Il servizio di Trasmissione Dati Mobile prevede la fornitura di carte SIM per la fruizione di servizi in abbonamento di trasmissione dati basati su sistemi GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA o LTE, i cui standard sono definiti nelle specifiche 3GPP.



Per ottenere l'Abilitazione di una propria offerta nell'ambito del presente metaprodotto, il Fornitore dovrà presentare, oltre alla Scheda Tecnica, i seguenti allegati:

- Caratteristiche del Servizio (con il listino degli eventuali terminali offerti facenti parte dello stesso file ovvero contenuto, come appendice, in un file diverso);
- Modulistica d'Ordine;
- Piano Tariffario.

Tali documenti, che faranno parte integrante del Catalogo, dovranno essere firmati digitalmente, dovranno rispettare quanto disposto nelle Condizioni Generali di Contratto applicabili al presente metaprodotto ed essere conformi, sia nello schema che nel contenuto, a quanto di seguito prescritto.

4.3.24.1 SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI MOBILE - REQUISITI TECNICI

4.3.24.1.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO - DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'ALLEGATO

Il servizio prevede la fornitura di carte SIM, le cui caratteristiche in termini almeno di memoria interna dovranno essere descritte nell'allegato "Caratteristiche del Servizio". Il Fornitore dovrà rendere disponibili, sulle suddette SIM, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, il servizio di Trasmissione dati a commutazione di pacchetto per la fruizione delle funzionalità della rete internet (navigazione web, scambio di file ed utilizzo di servizi real time, posta elettronica, ecc.) o per l'accesso alla rete intranet dell'Amministrazione. Opzionalmente, il Fornitore potrà rendere disponibile anche il servizio di messaggistica SMS ed MMS.

Il Fornitore dovrà garantire la possibilità di fruire dei servizi sopra elencati:

1. In Italia, nell'ambito delle zone da esso coperte. Tale copertura potrà essere realizzata sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete, sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario (accordi di *roaming* oppure, nel caso in cui il concorrente sia un Operatore Mobile Virtuale, accordi per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario).

Il Fornitore dovrà specificare nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" se la copertura è interamente realizzata con rete propria, ovvero indicare per quali servizi si avvale di accordi con altri operatori, specificandoli. In ogni caso, la copertura resa disponibile all'Amministrazione non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Il Fornitore dovrà specificare, nello stesso allegato, le tecnologie utilizzate per l'erogazione del servizio di trasmissione dati (es: GPRS; GPRS/EDGE; GPRS/EDGE/UMTS; UMTS/HSDPA/HSUPA; GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA), in modo tale che l'Amministrazione possa individuare le caratteristiche dei terminali necessarie a fruire



appieno delle coperture dati, e possibilmente fornendo indicazioni circa l'estensione (geografica e/o di popolazione) di dette coperture.

2. All'estero, nei Paesi e con gli operatori con cui il Fornitore ha stipulato accordi di *roaming*. Il Fornitore dovrà a tal proposito specificare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", i Paesi ed i relativi operatori con cui esistano i predetti accordi o, in alternativa, indicare l'indirizzo della pagina *web* in cui siano disponibili tali informazioni. Anche per la copertura in *roaming* internazionale resa disponibile all'Amministrazione, essa non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

E' facoltà del Fornitore:

- non impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;
- sottoporre a limitazioni il traffico generato da determinate applicazioni (es: peer to peer, file sharing). In tal caso, il Fornitore dovrà dettagliare nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" le politiche utilizzate per il traffic shaping: applicazioni sottoposte a limitazioni, eventuali limitazioni del throughput disponibile, ecc.

Nello stesso allegato "Caratteristiche del Servizio", il Fornitore dovrà indicare i meccanismi messi a disposizione dell'Amministrazione ed eventualmente dell'utente finale per il controllo della spesa per il traffico dati, nazionale ed in *roaming* internazionale (notifica e/o blocco al raggiungimento di determinati importi). Il Fornitore dovrà in ogni caso garantire almeno un'opzione che permetta all'Amministrazione di avere certezza di non superare una determinata spesa mensile per l'utenza sia per il traffico dati nazionale sia per quello in *roaming*, con l'unica eventuale eccezione del traffico SMS/MMS.

A titolo esemplificativo, il Fornitore potrà prevedere:

- in ambito nazionale, una tariffa dati completamente flat, ovvero il blocco del traffico al superamento di una soglia;
- in *roaming*, una tariffa dati completamente flat, ovvero il blocco del traffico al superamento di una soglia, o ancora la possibilità di disabilitare il traffico dati in *roaming* a livello di utenza (e non delegando all'utente la configurazione dell'apparato).

La/le opzione/i che garantiscano la suddetta spesa mensile massima dovranno essere dettagliatamente descritte nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", mentre per l'attivazione dei detta/e opzione/i e i relativi costi, si rimanda agli Allegati "Modulistica d'Ordine" e "Piano tariffario". Tali opzioni potranno inoltre essere attivate con eventuali ulteriori modalità previste dal Fornitore e descritte nell'ambito della sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" relativa all'attivazione dei servizi, di cui nel seguito.

Opzionalmente, il Fornitore può rendere disponibili sulle utenze servizi di posta elettronica in mobilità, quali ad esempio:



- di tipo *pull*, assegnando una casella di posta elettronica consultabile su istanza del terminale d'utente;
- di tipo *push*, con notifica in tempo reale delle e-mail.

Anche per questi servizi, il Fornitore dovrà dettagliatamente descrivere nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" le modalità di erogazione, le architetture utilizzate, nonché ogni requisito di terminale mobile e/o di sistema di posta elettronica dell'Amministrazione necessario al funzionamento del servizio.

Sempre opzionalmente, può essere prevista la fornitura di terminali radiomobili in associazione a tutte o a parte delle utenze. Per terminali radiomobili si intendono, in questo contesto, smartphone, modem per computer portatili (USB o PCMCIA) o router, computer di tipo tablet o netbook, in grado di ospitare le SIM oggetto del metaprodotto e dotati di parte ricetrasmittente integrata per la fruizione del servizio di trasmissione dati offerto dal Fornitore. Nel caso in cui il Fornitore offra questo servizio, dovrà:

- precisare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", le condizioni contrattuali previste per la fornitura dei terminali: es. noleggio, vendita con pagamento in un'unica soluzione o rateizzata, ecc.;
- inserire l'elenco dei terminali offerti, con dettagliata descrizione tecnica delle caratteristiche e degli eventuali accessori di cui si compone la fornitura. Tale elenco può far parte integrante dell'allegato di cui sopra o, in alternativa, costituire una sua appendice, in un file separato.

Per quanto riguarda i servizi di assistenza, come previsto all'art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto relative a servizi di telefonia e trasmissione dati mobile, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione del Punto Ordinate e degli utenti assegnatari delle utenze, i seguenti canali di accesso:

- una casella di posta elettronica ed un numero fax;
- un numero telefonico (call center), attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi sabati, domeniche, festivi ed eventuali chiusure aziendali. Dovrà in ogni caso essere consentita la ricezione delle comunicazioni relative ai furti e smarrimenti di cui oltre H24 365 Giorni.

Opzionalmente, il Fornitore può garantire condizioni migliorative per la disponibilità e raggiungibilità del proprio *call center*, che specificherà nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", quali ad esempio:

- copertura estesa (ad esempio: H24, 365 Giorni);
- "numero verde", cioè con chiamate gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) almeno nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze telefoniche oggetto del contratto.



In aggiunta a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto di cui sopra (fornitura di informazioni circa le modalità di ordine e di svolgimento del servizio, lo stato degli ordini in corso, i servizi previsti nel Mercato Elettronico, i servizi connessi e/o accessori), i predetti canali di accesso al servizio di assistenza dovranno garantire:

- le comunicazioni relative al furto o smarrimento delle SIM e degli eventuali apparati radiomobili associati per i quali il Fornitore preveda la sostituzione. La disattivazione delle SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al call center;
- le comunicazioni relative a problematiche di carattere amministrativo (fatturazione, pagamenti, ecc.);
- le richieste di supporto tecnico, cioè le richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi ed eventuali dispositivi acquisiti nell'ambito del contratto;
- le segnalazioni di guasti, malfunzionamenti e disservizi.

E' facoltà del Fornitore indicare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", ulteriori dettagli relativi all'erogazione dei servizi di assistenza, quali ad esempio:

- livelli di servizio garantiti dal servizio di assistenza, eventualmente differenziati per tipologia di richiesta e/o canale di accesso al customer care;
- ulteriori prestazioni erogate (ad esempio: presa in carico di richieste di abilitazione/disabilitazione di servizi, configurazione dei profili di abilitazione, ecc.).

Il Fornitore dovrà, in ogni, caso indicare il valore garantito per il tempo massimo di ripristino dei guasti/disservizi comunicati dal Punto Ordinante o dall'utente, al servizio di assistenza. Tale tempo massimo è espresso in ore solari. Per guasti e disservizi si intendono la indisponibilità di uno o più servizi relativi all'utenza o al contratto, ad esclusione dei casi dovuti ad assenza locale (e non temporanea) di copertura radiomobile.

Nell'ambito del servizio di assistenza, il Fornitore è inoltre tenuto a garantire la sostituzione delle SIM sia in caso di guasti e malfunzionamenti, sia nell'eventualità di furto o smarrimento. Il Fornitore dovrà prestare il servizio di sostituzione delle SIM attraverso entrambe le seguenti modalità, tra le quali l'Amministrazione sceglierà caso per caso quale utilizzare:

- presso i punti di assistenza del Fornitore. In questo caso l'utente, dopo essersi identificato come dipendente dell'Amministrazione contraente, riceve subito la nuova SIM. Il Fornitore dovrà indicare, nell'allegato "Caratteristiche del Servizio", l'elenco dei punti di assistenza, ovvero l'indirizzo della pagina web in cui tale elenco è consultabile;
- con invio delle SIM presso la sede indicata dall'Amministrazione contraente. In questo caso, è definito un tempo massimo per la consegna all'Amministrazione pari a 4 giorni solari.



Il Fornitore potrà altresì prevedere - e specificare nell'allegato "Caratteristiche del Servizio" - la fornitura all'Amministrazione contraente di SIM di scorta, da attivare in sostituzione di quelle guaste/malfunzionanti/smarrite/rubate, su richiesta formulata al servizio di assistenza del Fornitore.

Nel caso in cui il Fornitore preveda il servizio di assistenza e manutenzione dei terminali eventualmente forniti, fermi restando gli obblighi di legge relativi alla garanzia degli eventuali prodotti acquistati dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà indicare nello stesso allegato:

- i casi in cui garantisce la riparazione o la sostituzione dell'apparato (ad esempio: guasti e malfunzionamenti, furto o smarrimento);
- le modalità operative previste per la riparazione e/o la sostituzione (ad esempio: ritiro e consegna dei terminali con corriere presso la sede dell'Amministrazione, presso i punti di assistenza del Fornitore di cui sopra, ecc.);
- i tempi massimi garantiti per la riparazione e/o la sostituzione dei terminali.

Sempre nella sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" relativa all'assistenza, il Fornitore dovrà descrivere, qualora offerti, i servizi opzionali di "supporto web" che, a titolo esemplificativo, possono comprendere:

- visualizzazione in tempo reale dei consumi e della spesa per le utenze del contratto, ecc.;
- modifica della configurazione delle utenze e dei servizi attivati;
- visualizzazione dati e consistenze del contratto;
- invio delle comunicazioni al Fornitore e monitoraggio delle pratiche aperte.

Il Fornitore dovrà inoltre descrivere dettagliatamente, in una sezione appositamente dedicata dell'allegato "Caratteristiche del Servizio":

- termini e modalità di fatturazione e pagamento, nonché di rendicontazione del traffico e dei servizi fruiti;
- l'eventuale possibilità di distinguere servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, e pagati direttamente da quest'ultimo, e le relative modalità previste.

Sempre in un'apposita sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio", il Fornitore dovrà indicare i tempi garantiti per la consegna di tutte le forniture e l'attivazione di tutti i servizi previsti nella propria offerta e descritti nelle precedenti sezioni dello stesso allegato, quindi almeno:

- consegna delle SIM;
- consegna degli eventuali terminali;
- attivazione del servizio di trasmissione dati, distinguendo tra i diversi casi previsti (nuova numerazione, utenza dell'Amministrazione in portabilità del numero da altro operatore,



utenza dell'Amministrazione già attiva con lo stesso operatore nell'ambito di un precedente contratto);

- eventuale attivazione dei servizi di posta elettronica.

Nella stessa sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" relativa a consegna ed attivazione, il Fornitore dovrà precisare:

- le modalità di invio della modulistica per gli ordini successivi al primo ("ordini collegati"), nell'ambito delle modalità d'ordine descritte nel seguito. Ad esempio: invio della modulistica via fax, richiesta effettuata via web, ecc.;
- le modalità ed i tempi di riscontro alle richieste dell'Amministrazione (ad esempio: e-mail e/o fax alla ricezione della richiesta e all'avvenuta attivazione del servizio richiesto).

Infine, in un'ultima sezione dell'allegato "Caratteristiche del Servizio" il Fornitore potrà indicare ulteriori condizioni dei servizi offerti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: eventuali limitazioni all'uso per tipologia di apparato, per traffico anomalo, ecc.

Nella tabella seguente viene fornito lo schema riassuntivo dell'allegato "Caratteristiche del Servizio", con indicazione delle sezioni obbligatorie e non, ed un richiamo al contenuto delle singole sezioni, per i cui dettagli si rimanda a quanto sopra prescritto.

Sezione	Obbligatoria	Contenuto
SIM	SI	Caratteristiche almeno in termini di memoria
Copertura nazionale	SI	- Eventuali accordi con altri operatori - Tecnologie utilizzate per il servizio dati
Copertura internazionale	SI	Elenco Paesi ed Operatori
Limitazioni al traffico dati	SI	- Eventuali politiche di traffic shaping - Meccanismi di controllo della spesa nazionale ed in roaming ed a garanzia della spesa massima mensile per utenza
Posta elettronica	NO	Caratteristiche dei servizi offerti
Terminali radiomobili	NO	- Regime contrattuale - Elenco terminali, eventualmente in appendice
Assistenza e manutenzione	SI	- Eventuali condizioni migliorative per la disponibilità e raggiungibilità del call center - Eventuali ulteriori prestazioni erogate dal customer care



		<ul style="list-style-type: none">- Valore garantito per il tempo massimo di ripristino dei guasti/disservizi- Elenco dei punti di assistenza- Eventuale offerta di SIM di scorta- Eventuale servizio di assistenza per i terminali: casi previsti, modalità di svolgimento e tempi massimi garantiti- Eventuali ulteriori livelli di servizio garantiti dal servizio di assistenza
Supporto <i>web</i>	NO	Caratteristiche dei servizi offerti
Fatturazione e pagamento	SI	<ul style="list-style-type: none">- Termini e modalità di fatturazione e pagamento, e rendicontazione del traffico/servizi fruiti- Eventuale possibilità di distinguere i servizi fruiti e pagati dal dipendente
Attivazione dei servizi	SI	<ul style="list-style-type: none">- Tempi garantiti per la consegna/attivazione di tutte le forniture/servizi previsti nel capitolato tecnico e nell'offerta del Fornitore- Modalità alternative di ordine, riscontri agli ordini e relative tempistiche
Ulteriori condizioni	NO	Ulteriori condizioni dei servizi offerti

4.3.24.1.2 MODULISTICA D'ORDINE - DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'ALLEGATO

Per poter effettuare l'ordine, l'Amministrazione dovrà preventivamente determinare, basandosi sull'offerta del Fornitore e su esigenze e consumi previsti nell'arco dell'intera durata contrattuale, il valore massimo del contratto. Nell'ordine effettuato sulla piattaforma di *e-procurement*, l'Amministrazione indicherà tale valore massimo del contratto, ed alleggerà, debitamente compilata e firmata digitalmente, la modulistica necessaria a definire il numero di SIM richieste, nonché le eventuali configurazioni, terminali e servizi accessori richiesti. Gli eventuali ordini successivi, relativi a configurazioni di utenze già acquisite o a nuove utenze, terminali o servizi, consisteranno in ordini collegati al primo ordine effettuato sulla piattaforma di *e-procurement*, afferiranno al medesimo contratto stipulato con il primo ordine, e verranno inviati al Fornitore al di fuori della piattaforma, con le modalità descritte dal Fornitore nell'ambito dell'allegato "Caratteristiche del Servizio".

Per consentire le iterazioni sopra descritte, il Fornitore dovrà presentare, nella propria offerta, l'allegato "Modulistica d'Ordine" che consenta alle Amministrazioni la puntuale definizione di tutte le proprie richieste in termini di SIM, eventuali terminali, configurazioni



di utenze e richiesta di ogni servizio offerto dal Fornitore, sia nell'ambito del primo ordine, sia degli eventuali ordini ad esso collegati.

In ogni caso, la modulistica dovrà permettere in modo chiaro e semplice la scelta della/e opzione/i che garantiscano la certezza di una spesa massima mensile per utenza (nazionale e in roaming), per il traffico dati.

4.3.24.1.3 PIANO TARIFFARIO - DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'ALLEGATO

L'allegato "Piano Tariffario" dovrà indicare dettagliatamente:

- tutti i costi relativi al traffico ed ai servizi fruibili dalle SIM oggetto del contratto;
- qualsiasi costo/corrispettivo relativo al contratto, quali ad esempio prezzi di acquisto dei terminali e/o canoni di noleggio e manutenzione, eventuali costo di attivazione, ecc.

In particolare, dovrà essere evidenziato il costo massimo mensile per utenza (ad eccezione eventualmente del costo per SMS/MMS) che l'Amministrazione sosterrà nel caso di attivazione della/e relative opzioni per il contenimento della spesa dati nazionale e in roaming.

Nell'ambito del Contratto non sarà esigibile dal Fornitore (né alla stipula del contratto stesso, né alla sua cessazione, né per la fruizione di servizi o l'acquisizione di apparati) alcun ulteriore corrispettivo che non sia stato chiaramente indicato dal Fornitore stesso nell'allegato "Piano Tariffario".

4.3.24.2 SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI MOBILE - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Durata Contratto [mesi]	SI	12; 24; 36; Altro
Caratteristiche del Servizio	SI	
Modulistica d'Ordine	SI	
Piano Tariffario	SI	

4.3.24.3 SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI MOBILE - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Durata Contratto [mesi]: esplicitare la durata contrattuale, espressa in mesi;

Caratteristiche del Servizio: caricare a Sistema l'allegato "Caratteristiche del Servizio", compilato secondo le indicazioni fornite nell'apposito paragrafo di cui sopra;

Modulistica d'Ordine: caricare a Sistema l'allegato "Modulistica d'Ordine", compilato secondo le indicazioni fornite nell'apposito paragrafo di cui sopra;



Piano Tariffario: caricare a Sistema l'allegato "Piano Tariffario", compilato secondo le indicazioni fornite nell'apposito paragrafo di cui sopra.

4.3.25 *Metaprodotto: CPV 48490000-9 - Servizio di Piattaforma e-procurement*

L'oggetto del presente metaprodotto è la messa a disposizione di una piattaforma dedicata o condivisa, in modalità SaaS/ASP e il relativo servizio di gestione, al fine di realizzare tutte le procedure di gara, previste dal D. Lgs.163/06 (procedure aperte, ristrette, negoziate, accordi quadro, SDA, dialogo competitivo, aste elettroniche...).

Il Fornitore attesta esplicitamente di rispettare la normativa vigente in materia, comprese le norme comunitarie, regolamentari e secondarie e in particolare:

- D.Lgs. n. 163 del 2006 (Codice degli appalti). Il Codice degli appalti ha unificato le procedure di acquisto per beni, servizi e lavori ed ha introdotto nuovi strumenti di acquisto quali l'Asta elettronica, il Sistema Dinamico di Acquisizione, il Dialogo Competitivo e l'Accordo Quadro;
- D.P.R. n. 207 del 2010 (Regolamento di esecuzione e attuazione del Codice degli appalti). Il regolamento descrive con maggior dettaglio, agli artt. da 288 a 296, l'asta elettronica, il sistema informatico di negoziazione, gestore del sistema informatico e procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici. In particolare, all'art. 289 indica i principali requisiti del sistema informatico di negoziazione, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono la presentazione delle offerte e la classificazione delle stesse secondo metodologie e criteri predefiniti, realizzato in conformità dell'articolo 77 del codice e con modalità e soluzioni che impediscono di operare variazioni sui documenti, sulle registrazioni di sistema e sulle altre rappresentazioni informatiche e telematiche degli atti e delle operazioni compiute nell'ambito delle procedure;
- D.Lgs. n. 82 del 2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale). Il Codice dell'Amministrazione Digitale, recentemente modificato dal D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221, che definisce la comunicazione tra PA ed imprese utilizzando strumenti informatici e posta elettronica certificata, nonché la gestione dei documenti informatici e della firma digitale degli stessi;
- D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, in materia di protezione dei dati personali;
- D. l. n. 179 del 2012 e circolare n. 61/2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale (29 marzo 2013), in materia di accessibilità per le PA.

Il servizio di Piattaforma di e-procurement è ordinabile dal soggetto utilizzatore esclusivamente a seguito di RDO (Richiesta di Offerta).



A seguire vengono riportati i requisiti tecnici e la scheda tecnica di servizio riepilogante le caratteristiche principali del servizio.

4.3.25.1 SERVIZIO DI PIATTAFORMA E-PROCUREMENT - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La piattaforma e il servizio di e-procurement devono realizzare le seguenti fasi:

- Pubblicazione
- Negoziazione
- Aggiudicazione

Le modalità di erogazione previste sono SaaS (Software as a Service) e ASP (Application System Provider).

4.3.25.1.1 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA PIATTAFORMA

Il fornitore aggiudicatario dovrà garantire un'infrastruttura completamente operativa, che rispetti i requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità, non ripudio, sicurezza e affidabilità. In particolare, dovranno essere rispettati i seguenti criteri:

- architettura della piattaforma basata sui seguenti ambienti: sviluppo, test, collaudo/pre-produzione, produzione, con almeno l'ambiente di produzione separato e indipendente dagli altri ambienti;
- sistema in alta affidabilità, ovvero privo di single point of failure, per garantire la continuità del servizio;
- scalabilità per l'adeguamento in termini di numero di utenti;
- preferenziale utilizzo di standard aperti (es. Linux, Javascript, J2EE, XML, ecc.);
- accesso tramite i principali browser diffusi nel mercato, sia per il personale della Stazione Appaltante, sia per le imprese autorizzate alla partecipazione della gara on line;
- sicurezza nell'accesso con l'implementazione del protocollo SSL a cifratura forte (almeno 128 bit);
- meccanismo di tracciamento esteso delle attività eseguite da Utenti del sistema, interni ed esterni, attraverso registrazioni di sistema (log);
- sincronizzazione di tutti gli orologi di sistema, con protocollo NTP, al "Central European Time" (CET);
- anti-intrusione attivo in grado di monitorare e respingere attacchi esterni quali: DOS, HTTP Worms, ecc.;
- disponibilità di un sistema integrato per la:
 - creazione, modifica ed eliminazione di utenti;
 - creazione e gestione di diversi ruoli all'interno dell'organizzazione, configurabile con un insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e attività del sistema;
 - meccanismo di identificazione degli utenti e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali di autorizzazione inserite in fase di autenticazione;



- autenticazione della sessione ad ogni accesso;
- scadenza delle sessioni non utilizzate, al fine di impedire eventuali accessi non autorizzati mediante PC lasciati incustoditi senza aver effettuato una specifica disconnessione;
- rispondere efficacemente ai requisiti di sicurezza richiesti nell'erogazione di strumenti di negoziazione telematica, in termini di:
 - garanzia che i documenti inviati dall'operatore siano sempre identici a se stessi nel tempo e non vi siano dubbi sull'autenticità del documento rilevato successivamente rispetto a quello originato dal fornitore dalla sua trasmissione;
 - riservatezza, autenticità, integrità e disponibilità dei collegamenti e/o dei dati;
 - sicurezza e affidabilità dell'ambiente (es. con distinti sistemi di produzione, pre-produzione/ Disaster recovery e testing; ridondanza dei sistemi; ecc.).

4.3.25.1.2 CONFIGURABILITÀ DELLA PIATTAFORMA

Il fornitore aggiudicatario dovrà garantire che la piattaforma sia in grado di realizzare tutti gli adeguamenti in seguito a modifiche normative per soddisfare eventuali successive richieste (anche tramite il possesso del codice sorgente da parte del provider). In particolare, la piattaforma dovrà consentire di:

- riprodurre fedelmente le varie fasi delle procedure di gara pubblica previste dalla normativa vigente;
- personalizzare l'area pubblica (es. inserimento logo, colori istituzionali, pop-up per comunicazione ai fornitori, ecc.);
- espletare gare sia con il criterio del massimo ribasso, sia con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, anche in caso di ricorso all'Asta Elettronica (art. 292 del DPR 207/10);
- ricevere le domande di partecipazione formulate mediante i modelli predisposti dalla Stazione Appaltante, registrando le stesse con l'indicazione del giorno, mese, anno e ora in cui sono pervenute;
- prevedere la ricezione di eventuali precisazioni fornite dalle aziende su richiesta della Stazione Appaltante;
- ricevere elettronicamente le offerte e gli allegati alla stessa;
- riprodurre mediante schede elettroniche i parametri di valutazione fissati dalla Stazione Appaltante per ogni gara e contenuti nel Capitolato o nel Disciplinare, predisponendo appositi campi da compilare da parte del fornitore che concorre alla gara (testo, numerico, si/no, lista valori a scelta singola e multipla, data, file allegato, file allegato firmato digitalmente);
- registrare e abilitare i potenziali operatori economici;
- aprire elettronicamente in momenti distinti le fasi di valutazione delle offerte in modalità sequenziale (busta amministrativa, busta tecnica, ove esistente, e busta economica);



- garantire la configurazione dei diversi profili di utenti della Stazione Appaltante in base alle competenze e le responsabilità di ciascun ruolo coinvolto nel processo negoziale (ad esempio: RUP, acquirente, Commissario/Presidente, ecc.);
- in caso di espletamento di gara con criterio di aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa, il sistema dovrà:
 - garantire l'attribuzione in automatico dei punteggi tecnici ed economici in occasione dell'apertura delle offerte, in caso di valori quantitativi;
 - garantire l'inserimento a cura degli utenti abilitati (Commissari) in riferimento a parametri qualitativi (es. file progetto) conseguentemente alla valutazione degli stessi;
 - mostrare, nella fase antecedente l'aggiudicazione, la graduatoria dei concorrenti e dei rispettivi punteggi totali;
 - fornire la possibilità di generare i verbali di gara "modificabili" recanti tutte le principali operazioni svolte sul sistema inerenti lo svolgimento della procedura.

4.3.25.1.3 MANUTENZIONE TECNICA DELLA PIATTAFORMA E SLA

Il fornitore aggiudicatario dovrà garantire:

- il corretto funzionamento del sistema e la gestione ordinaria della piattaforma, hardware e software;
- il salvataggio e custodia dei log/documenti dell'attività presenti sul sistema, anche dopo il termine del servizio o del contratto (almeno un anno);
- interventi di manutenzione correttiva e di aggiornamento delle funzionalità del software applicativo;
- il ripristino, in caso di blocco, delle complete funzionalità del sistema, sia in termini di accesso che in termini di integrità logico-fisica dei dati. Tale servizio dovrà essere attivo, dalle 8.30 alle 17.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi sabati, domeniche, festivi ed eventuali chiusure aziendali, secondo i seguenti livelli di servizio:
 - 4 ore lavorative dall'avvenuta segnalazione per problemi bloccanti relativi alla fase di esecuzione delle aste elettroniche;
 - 8 ore lavorative dall'avvenuta segnalazione per problemi bloccanti che si verifichino durante lo svolgimento di una gara;
 - 16 ore lavorative dall'avvenuta segnalazione per problemi bloccanti che si verifichino al di fuori dei casi di svolgimento di una gara;
 - 5 giorni lavorativi dall'avvenuta segnalazione per problemi non bloccanti (malfunzionamento tollerabile per breve tempo) che si verifichino al di fuori dei casi di svolgimento di una gara.

I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala:



- **Bloccante:** malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica", con impatto bloccante su tutte le operazioni utente e sull'utilizzo del sistema; non è inoltre possibile giungere al risultato finale utilizzando funzionalità alternative;
- **Non bloccante:** malfunzionamento che causa un degrado tollerabile di prestazione su una funzionalità, per periodi limitati; non richiede un intervento urgente;
- **Minore:** errori di minor entità che non pregiudicano l'operatività di base e le funzionalità chiave del sistema.

4.3.25.1.4 CUSTOMER SUPPORT

Il fornitore aggiudicatario dovrà garantire:

- un supporto durante lo svolgimento della gara (Pubblicazione, Negoziazione, Aggiudicazione) sia ai potenziali fornitori sia alla Stazione Appaltante. Questo servizio sarà raggiungibile attraverso un call center, contattabile mediante numero di assistenza ed una casella di posta elettronica dedicato alla singola piattaforma. Il supporto sarà attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i giorni lavorativi dell'anno esclusi sabati, domeniche, festivi ed eventuali chiusure aziendali. Il fornitore aggiudicatario dovrà mettere a disposizione per l'esecuzione dei servizi, anche non in esclusiva, operatori di help desk esperti nella gestione delle attività di supporto nello svolgimento di eventi telematici in contesti sottoposti alla normativa vigente sugli appalti pubblici;
- una formazione avanzata e supporto professionale per assistere gli utenti nell'utilizzo del sistema, così come descritto nella scheda tecnica di servizio.

4.3.25.2 INDICAZIONI PER L'AMMINISTRAZIONE

Per consentire al fornitore di rispondere in maniera più puntuale possibile, l'Amministrazione dovrà compilare, all'atto di costituzione del RDO, le seguenti informazioni riportate sotto forma di attributi nella scheda tecnica:

- Periodo per cui si richiede l'utilizzo del servizio (espresso in mesi);
- Numero indicativo di gare da espletare sulla piattaforma per procedura d'acquisto (es. procedure aperte, ristrette, negoziate, accordi quadro, SDA, dialogo competitivo, aste elettroniche), per le quali il Fornitore aggiudicatario fornirà il sistema realizzato per lo svolgimento delle procedure ed effettuerà il servizio di supporto secondo i requisiti sopra indicati;
- Tempi di attivazione richiesti dell'ambiente di test e dell'ambiente di produzione.

4.3.25.3 SERVIZIO DI PIATTAFORMA E-PROCUREMENT - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Tipo di piattaforma	SI	Dedicata; condivisa; altro



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Numero di gare gestite attraverso la piattaforma nell'ultimo anno	SI	Es. 10; 100; 1000
Servizi a supporto dell'espletamento della gara	SI	SI; NO
Tipo di formazione agli Operatori Economici	SI	Es. Help desk inbound e/o outbound; in lingua italiana o multilingua; con servizio di registrazione delle chiamate
Tipo di formazione agli Utenti della Stazione appaltante	SI	Es. Training on the job; formazione in aula; assistenza da remoto
PEC	SI	SI; NO
Verifica a sistema documenti firmati	SI	SI; NO
Pubblicazione bandi GUUE	SI	SI; NO
Possesso della Certificazione ISO/IEC 27001:2005	SI	SI; NO
Possesso della Certificazione ISO/IEC 9001:2008	SI	SI; NO
Redazione, preparazione e consegna Analisi Preliminare	SI	SI; NO
Disponibilità piattaforma nel periodo di osservazione - Fascia A e Fascia [B] [%]	SI	Superiore a 99,5% in fascia A e 90% in fascia B; Uguale a 99,5% in fascia A e 90% in fascia B; NO (inferiore a 99,5% in fascia A e 90% in fascia B)
Rispetto tempi di ripristino - RTO e RPO [h]	SI	RTO e RPO rispettivamente inferiori a 12 h e 24 h; RTO e RPO uguali a 12 h e 24 h; NO (RTO e RPO rispettivamente superiori a 12 h e 24 h)
Personalizzazione grafica piattaforma	SI	Es.: gestione delle mail inviate in automatico dal sistema, nome stringhe, customizzazione del sistema con grafica istituzionale, personalizzazione naming del dominio
Periodo di utilizzo del servizio (mesi)	SI*	Es. 12, 24; 26
Gare da espletare con procedura aperta	SI*	Es. 10; 100; 1000
Gare da espletare con procedura ristretta	SI*	Es. 10; 100; 1000
Gare da espletare con procedura negoziata	SI*	Es. 10; 100; 1000



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Gare da espletare con Accordo Quadro	SI*	Es. 10; 100; 1000
Gare da espletare con SDA	SI*	Es. 10; 100; 1000
Gare da espletare con dialogo competitivo	SI*	Es. 10; 100; 1000
Gare da espletare con asta elettronica	SI*	Es. 10; 100; 1000
Gare da espletare con ulteriori procedure	SI*	Es. 10; 100; 1000
Numero stimato di fornitori coinvolti nelle gare da espletare	SI*	Es. 10; 100; 1000
Supporto specialistico alla Stazione appaltante per le gare da espletare [GG/Uomo]	SI*	Es. 10; 100; 1000

* Gli attributi dovranno essere compilati dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO.

Tutte le ulteriori caratteristiche tecniche del prodotto possono essere riportate, a discrezione del Fornitore, nel campo "Note".

4.3.25.4 SERVIZIO DI PIATTAFORMA E-PROCUREMENT - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Tipo di piattaforma: indica la tipologia della piattaforma utilizzata per il servizio di e-procurement;

Numero di gare gestite attraverso la piattaforma nell'ultimo anno: indica il numero di gare gestite dal fornitore attraverso la piattaforma nel corso dell'ultimo anno;

Servizi a supporto dell'espletamento della gara: indica la messa a disposizione di un proprio Specialista on-site o in remoto (con esperienza di almeno un anno nella preparazione e svolgimento di gare telematiche nel contesto pubblico), per le attività di creazione della nuova gara (impostazione documentazione amministrativa che disciplina la gara, pubblicazione, negoziazione, valutazione delle offerte, aggiudicazione), previa richiesta e prenotazione dell'intervento da parte della Stazione appaltante;

Tipo di formazione agli Operatori Economici: indica il tipo di formazione e supporto professionale da parte di un proprio Specialista (con almeno un anno di esperienza nel supporto agli Operatori Economici in gare telematiche in contesto pubblico) per assistenza agli Operatori Economici nelle fasi di pubblicazione, negoziazione, aggiudicazione;



Tipo di formazione agli Utenti della Stazione appaltante: indica il tipo di formazione e supporto professionale per assistenza agli Utenti della Stazione Appaltante nelle fasi di pubblicazione, negoziazione, aggiudicazione;

PEC: indica la fruibilità di un canale di comunicazione PEC (Posta elettronica certificata) di proprietà della Stazione appaltante o condiviso tra Fornitore e Stazione appaltante, in caso di Piattaforma dedicata, su cui far transitare le comunicazioni create in automatico dal sistema a fronte del verificarsi di eventi nei vari processi supportati (iscrizione all'Albo, gare telematiche, aste elettroniche, ecc.);

Verifica a sistema documenti firmati: indica la verifica integrata, direttamente a sistema, dei documenti firmati digitalmente tramite certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale, ovvero da equivalenti istituzioni a ciò deputate a livello europeo;

Pubblicazione bandi GUUE: indica la possibilità di pubblicare i bandi GUUE e i relativi avvisi in GUUE (pre-informazione, indizione gara, aggiudicazione, procedure incomplete);

Possesso della Certificazione ISO/IEC 27001:2005: indica che la sicurezza dell'informazione è caratterizzata da integrità, riservatezza, disponibilità; il possesso della certificazione garantisce la gestione della sicurezza nella tecnologia dell'informazione;

Possesso della Certificazione ISO/IEC 9001:2008: indica che il sistema organizzativo dell'azienda rispetta i requisiti di qualità indicati nella norma; il sistema di gestione della qualità si applica a tutti i processi aziendali;

Redazione, preparazione e consegna Analisi Preliminare: indica se il Fornitore si rende disponibile ad effettuare, su eventuale richiesta della PA, un'analisi preliminare al progetto;

Disponibilità piattaforma nel periodo di osservazione - Fascia A e Fascia B [%]: indica la percentuale di tempo in cui il servizio non è affetto da disservizi di tipo Bloccante, nel periodo di osservazione di 6 mesi solari. Di seguito si riporta la formula utilizzata per il calcolo di tale disponibilità, dove sono indicati anche i valori minimi di disponibilità della piattaforma (D1 e D2, rispettivamente per la fascia A e per la fascia B):

$$D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T}\right) * 100$$

dove:

D1 (fascia A, lun-ven, dalle 8:30 alle 17:30) = 99,5%;



D2 (fascia B, ven, sab e festivi, dalle 17:30 del ven alle 8:30 del lun) = 90%;

M = numero totale di disservizi bloccanti;

dj = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio;

T = Periodo di osservazione espresso in minuti pari a $6*30*24*60 = 259200$ minuti.

Rispetto tempi di ripristino - RTO e RPO [h]: indica il tempo entro il quale il fornitore predispone procedure ed infrastrutture adeguate per ripristinare la piena operatività della piattaforma di e-procurement nel caso di disastro tale da rendere inutilizzabili i sistemi informativi. I livelli di servizio sono i seguenti:

- RTO (Recovery Time Objective) max pari a 12 ore
- RPO (Recovery Point Objective) max pari a 24 ore

Personalizzazione grafica piattaforma: indica la possibilità per la Stazione appaltante di personalizzare l'area pubblica e/o alcune pagine del sistema messo a disposizione dal Fornitore;

Periodo di utilizzo del servizio [mesi]: indica il numero di mesi in cui si richiede il servizio.

L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;

Gare da espletare con procedura aperta: indica il numero di gare da espletare con procedura aperta che l'Amministrazione stima di effettuare tramite l'utilizzo della piattaforma.

L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;

Gare da espletare con procedura ristretta: indica il numero di gare da espletare con procedura ristretta che l'Amministrazione stima di effettuare tramite l'utilizzo della piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Gare da espletare con procedura negoziata: indica il numero di gare da espletare con procedura negoziata che l'Amministrazione stima di effettuare tramite l'utilizzo della piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Gare da espletare con Accordo Quadro: indica il numero di Accordi Quadro che l'Amministrazione stima di bandire tramite la piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Gare da espletare con SDA: indica il numero di Sistemi Dinamici di Acquisizione che l'Amministrazione stima di bandire tramite la piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**



Gare da espletare con dialogo competitivo: indica il numero di dialoghi competitivi che l'Amministrazione stima di bandire tramite la piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Gare da espletare con asta elettronica: indica il numero di Aste elettroniche che l'Amministrazione stima di bandire tramite la piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Gare da espletare con ulteriori procedure: indica il numero di altre procedure che l'Amministrazione stima di bandire tramite la piattaforma. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Numero stimato di fornitori coinvolti nelle gare da espletare: indica il numero di fornitori che l'Amministrazione stima di coinvolgere nelle gare da espletare. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO;**

Supporto specialistico alla Stazione appaltante per le gare da espletare [GG/Uomo]: indica il numero di giorni/uomo di supporto specialistico che l'Amministrazione richiede per espletare le gare. **L'attributo deve essere compilato dall'Amministrazione in fase di costituzione del RDO.**

4.3.26 *Metaprodotto: CPV 72150000-1 - Servizio di Assessment Smart City*

“Smart Cities” è un’iniziativa promossa dall’Unione Europea nell’ambito del SET-Plan, lo strumento che traccia il quadro logico entro cui sviluppare le azioni per il raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda 2020, con cui l’Unione definisce la propria politica nel settore delle tecnologie per l’energia.

L’iniziativa “Smart Cities” si pone l’obiettivo strategico di migliorare la qualità della vita degli abitanti delle aree urbane, attivando investimenti per incrementare l’efficienza energetica delle città.

Il modello Smart City è un insieme di politiche di sviluppo relative a 6 dimensioni (economy, mobility, environment, people, living e governance) che ha l’obiettivo di pianificare uno sviluppo economico sostenibile e innovatore che possa fare interagire il mondo virtuale dei servizi mobili, di internet delle cose, dei social network con le infrastrutture fisiche di edifici, utilities (elettricità, riscaldamento, acqua, rifiuti, trasporto) e infrastrutture di comunicazione.



Con il servizio di “Assessment Smart City” il Fornitore si rende disponibile ad effettuare il set-up e la pianificazione del progetto di Smart City richiesto dal Comune/Municipio/Area Metropolitana ed il successivo eventuale affiancamento nella fase di Project Management dell’iniziativa.

Il servizio prevede le seguenti tre fasi:



1. Set-Up

La fase prevede l’insieme di attività di seguito riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Incontri e condivisioni con l’Amministrazione al fine di individuare gli obiettivi strategici del progetto sulle diverse direttrici Smart (economy, mobility, environment, people, living e governance) e la valutazione preliminare del grado di maturità della domanda e dell’offerta locale;
- Supporto per le attività di scouting finalizzate all’individuazione dei finanziamenti tramite fondi pubblici regionali, nazionali ed europei (es. fondi strutturali, fondi di coesione), bandi e iniziative comunitarie specifiche dedicate al tema Smart City (es. 7° Programma Quadro, Urban Europe Joint Programming Initiative) o l’utilizzo di fondi privati tramite iniziative di project-financing o PPP (partenariato pubblico-privato);
- Definizione del piano preliminare di progetto.

2. Pianificazione

La fase prevede l’insieme di attività di seguito riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Assessment AS-IS:
 - Rilevazione stato attuale: interviste, raccolta ed organizzazione informazioni e dati
 - Analisi processi e servizi esistenti
 - Analisi sistemi infrastrutturali e logistici
 - Analisi sistemi informativi (modello di Governance, modello di service management, modello architetturale e applicativo, continuity plan, etc.)
- Progettazione TO-BE:
 - Benchmark, su realtà nazionali ed internazionali
 - SWOT Analysis
 - Disegno processi TO-BE e tecnologie/soluzioni a supporto (ad esempio, si dovrà individuare una modalità di erogazione di servizi informatizzati attraverso il Cloud Computing; una modalità di digitalizzazione dei beni culturali; una modalità per il calcolo e la riduzione delle emissioni)
 - Fit/Gap Analysis, AS-IS vs TO-BE



- Analisi di fattibilità tecnica, economica ed organizzativa
- Risk Assessment
- Definizione del piano di progetto;
- Definizione del piano investimenti e dei fabbisogni.

In questa fase l'aggiudicatario dovrà tenere conto, in accordo con l'Amministrazione:

- delle Raccomandazioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale, ex DigitPA, presenti nel documento "Visione Concettuale e Raccomandazioni alla Pubblica Amministrazione". In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano i seguenti obiettivi:
 - realizzazione di un'architettura integrata per la gestione dei vari servizi della città e l'interoperabilità dei sistemi verticali funzionali ai singoli servizi;
 - adozione di soluzioni tecnologicamente avanzate e, ove possibile, aperte (Open Data Solutions), al fine di evitare sistemi "vendor lock-in";
 - utilizzazione di standard tecnologici e applicativi;
 - riuso di esperienze, idee e soluzioni già realizzate sul territorio;
 - disponibilità di librerie e web apps che permettano un rapido sviluppo di soluzioni applicative verticali con costi infrastrutturali contenuti;
 - utilizzo di piattaforme comuni per servizi trasversali estendibili a realtà più grandi "federando" i diversi sistemi e abilitando uno stesso soggetto a usufruire di servizi indipendentemente da dove si trovi sul territorio nazionale.
- delle Linee Guida sullo Sviluppo del Piano di Azione per l'Energia Sostenibile - PAES. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano i seguenti obiettivi:
 - Inventario di base delle emissioni tramite l'implementazione dei servizi di Climate change ed Energy management;
 - Misure tecniche per l'efficienza energetica e l'energia rinnovabile.

3. Project Management

Insieme di attività volte a monitorare lo sviluppo del progetto quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Pianificazione delle attività in termini di tempi, effort e relativo monitoraggio
- Analisi e monitoraggio dei rischi
- Elaborazione del piano di comunicazione
- Reportistica sul monitoraggio dello stato avanzamento del progetto.

Il Fornitore dovrà rispettare la normativa vigente in materia, comprese le norme comunitarie, regolamentari e secondarie e in particolare:

- D.Lgs. n. 82 del 2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale). Il Codice dell'Amministrazione Digitale, recentemente modificato dal D.L. 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221;
- D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, in materia di protezione dei dati personali.



Il servizio è ordinabile dal soggetto utilizzatore esclusivamente a seguito di RDO (Richiesta di Offerta).

4.3.26.1 INDICAZIONI PER L'AMMINISTRAZIONE

Per consentire al fornitore di rispondere in maniera più puntuale possibile, l'Amministrazione potrebbe allegare un documento, all'atto di costituzione del RDO, contenente le seguenti informazioni:

- Numero di abitanti per Comune/Municipio/Area;
- Per ciascun Comune/Municipio/Area, qualora disponibili:
 - Piano strategico
 - Catasto stradale
 - Censimento dell'illuminazione
 - Censimento dei beni culturali, naturali e materiali
- Disponibilità di un sito web del Comune/Municipio/Area;
- Presenza e tipologia di servizi online del Comune/Municipio/Area;
- Presenza e tipologia di servizi informatizzati del Comune/ Municipio/Area.

4.3.26.2 SERVIZIO DI ASSESSMENT SMART CITY - SCHEDA TECNICA DI SERVIZIO

Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
Fase di Set-up	SI	SI; NO
Fase di Pianificazione	SI	SI; NO
Fase di Project management	SI	SI; NO
MOBILITY: tecnologie e soluzioni per la mobilità, i trasporti e la logistica	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per il rilevamento della posizione - geolocalizzazione (sistemi collaborativi RTLS), per la mobilità sostenibile/accessibilità, ecc.
ENVIRONMENT: tecnologie e soluzioni per l'energia e l'edilizia intelligente	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per la gestione dell'energia (controllori per il monitoraggio delle condizioni complessive del sistema, la qualità della distribuzione, etc.), per la gestione efficiente dell'illuminazione pubblica, per il risparmio energetico degli edifici, per il monitoraggio dei consumi energetici degli utenti, ecc.
ENVIRONMENT: tecnologie e soluzioni per l'ambiente e le risorse naturali	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per la gestione efficiente delle risorse idriche, per il trattamento intelligente dei rifiuti e per la



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
		riduzione dell'inquinamento, ecc.
LIVING: tecnologie e soluzioni per la sicurezza pubblica urbana	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per servizi di sorveglianza, per sistemi di videoanalisi e videomanagement, per sistemi di emergency response, ecc.
LIVING: tecnologie e soluzioni per il turismo e la cultura	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per la digitalizzazione dei beni culturali, per la digitalizzazione della filiera turistica e culturale, per la comunicazione innovativa ai turisti, per il restauro e la conservazione del patrimonio artistico, ecc.
LIVING: tecnologie e soluzioni di eEducation	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per il supporto dell'erogazione della didattica, per la digitalizzazione, l'organizzazione e la fruizione di contenuti multimediali didattici, per la virtualizzazione del rapporto amministrativo tra istituzioni scolastiche e studenti/famiglie, ecc.
GOVERNANCE: tecnologie e soluzioni per la Sanità intelligente e l'assistenza	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per l'eHealth, per la teleassistenza e la telemedicina, ecc.
GOVERNANCE: tecnologie e soluzioni di eGovernment	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per il cloud computing, per l'open source, per la virtualizzazione dei servizi amministrativi, per i pagamenti elettronici alla PA, comunicazione live ed interattiva con i cittadini, ecc.
ECONOMY: tecnologie e soluzioni per l'immagine economica e l'internazionalizzazione	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per la valorizzazione di prodotti locali e per la diffusione internazionale (Marketing digitale), promozione dell'immagine della città, ecc.
PEOPLE: tecnologie e soluzioni per gli spazi pubblici e l'aggregazione sociale	SI	Es. Tecnologie/Soluzioni per la geolocalizzazione di luoghi ed eventi, per l'identificazione di percorsi alternativi, per l'accesso alla rete, per la condivisione di contenuti

Classificazione del documento: Consip Public

Allegato 2 al Bando "ICT 2009" per l'abilitazione di Fornitori e Servizi per la partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Capitolato Tecnico
Vers. - 23 aprile 2013 - Stato del documento: Emesso



Nome Attributo	Obbligatorio	Commenti
		pubblici, ecc.

4.3.26.3 SERVIZIO DI ASSESSMENT SMART CITY - LEGENDA DEGLI ATTRIBUTI

Fase di Set-up: indica una delle possibili fasi progettuali precedentemente descritte;

Fase di Pianificazione: indica una delle possibili fasi progettuali precedentemente descritte;

Fase di Project management: indica una delle possibili fasi progettuali precedentemente descritte;

MOBILITY: tecnologie e soluzioni per la mobilità, i trasporti e la logistica: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito mobility;

ENVIRONMENT: tecnologie e soluzioni per l'energia e l'edilizia intelligente: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito environment;

ENVIRONMENT: tecnologie e soluzioni per l'ambiente e le risorse naturali: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito environment;

LIVING: tecnologie e soluzioni per la sicurezza pubblica urbana: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito living;

LIVING: tecnologie e soluzioni per il turismo e la cultura: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito living;

LIVING: tecnologie e soluzioni di eEducation: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito living;

GOVERNANCE: tecnologie e soluzioni per la Sanità intelligente e l'assistenza: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito governance;

GOVERNANCE: tecnologie e soluzioni di eGovernment: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito governance;

ECONOMY: tecnologie e soluzioni per l'immagine economica e l'internalizzazione: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito economy;

PEOPLE: tecnologie e soluzioni per gli spazi pubblici e l'aggregazione sociale: indica le tecnologie e le soluzioni da adottare nell'ambito people.



5. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione del Soggetto Aggiudicatore per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, il Soggetto Aggiudicatore si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto. Il Fornitore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.



6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Importo minimo di consegna

Il Fornitore non è tenuto a soddisfare gli Ordini il cui importo, riferito al valore complessivo di ciascun contratto, sia inferiore all'Importo Minimo.

Con riferimento, al servizio abilitato sulla base del presente capitolato, l'Importo Minimo è di **Euro 500,00** (cinquecento/00 euro).

6.2 Termini di esecuzione del Servizio

Il Fornitore è tenuto ad indicare nel campo "Tempo di consegna" di ciascun servizio del Catalogo il termine entro il quale si impegna a dare inizio all'esecuzione delle prestazioni richieste presso il punto di consegna indicato dal Punto Ordinante.

Il tempo massimo di consegna previsto dal presente Capitolato è di 30 gg lavorativi, il fornitore potrà inserire un tempo inferiore od uguale a 30 gg nel campo "Tempo di consegna" utilizzando le diverse righe di catalogo. A parità di servizio offerto, pertanto, il Fornitore potrà inserire prezzi diversi in relazione ai tempi di consegna.

Tale termine di consegna viene prorogato di 15 gg solari per Ordinatori di fornitura emessi o in erogazione nei periodi:

- nel mese di Agosto;
- dal 20 dicembre al 6 gennaio.

Per quanto concerne le condizioni e le modalità di erogazione dei servizi si rinvia in ogni caso al contenuto dell'Allegato Condizioni Generali di Contratto e delle eventuali condizioni particolari di Contratto in caso di RDO.

6.3 Servizi alla Pubblica Amministrazione

Per tutte le attività connesse con la gestione del Servizio, il Fornitore metterà a disposizione dei Punti Ordinanti:

- una casella di posta elettronica,
- un numero di fax dedicato,
- un numero di telefono attivo nella fascia oraria compresa tra le 8.30 e le 17.30 in tutti i gg. dell'anno lavorativi esclusi sabato, domeniche e festivi ed eventuali chiusure aziendali.

Tale tipologia di servizi offerti alle amministrazioni è fruibile solo per le seguenti finalità:



- chiarimenti sulle modalità di ordine e di erogazione dei servizi;
- stato degli ordini in corso e dell'erogazione dei servizi.

Sono comunque fatti salvi gli obblighi di informazione e comunicazione nei confronti di Consip, tra cui in particolare quelli relativi alla fase di esecuzione del Contratto.



7. PREZZI

Il Fornitore dovrà indicare nel Catalogo il prezzo del Servizio, come specificato nel presente Capitolato Tecnico.

Tutti i prezzi indicati si intendono IVA esclusa e sono inclusivi di spese, imposte, tasse e oneri. Sarà cura del Punto Ordinante calcolare autonomamente l'IVA di competenza su ogni singolo ordine emesso.

Il prezzo sarà remunerativo anche del costo della manodopera, ottenuto in stretta applicazione dei contratti di lavoro di categoria, delle eventuali maggiorazioni territoriali, dei materiali e delle attrezzature, dei costi generali e dell'utile di impresa.



8. CONTATTI

Esclusivamente per richiedere approfondimenti merceologici relativi ai Beni e Servizi presenti nel Capitolato Tecnico, è possibile utilizzare la seguente casella di Posta:

ict2009@mkp.acquistinretepa.it