

CONSIP S.p.A.

Allegato 5

**Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per il
supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del
Ministero dell'Economia e delle Finanze**

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
2.1	GESTIONE PdL.....	7
2.1.1	Call Desk.....	7
2.1.2	Presidio DT.....	8
2.1.2.1	Help desk.....	8
2.1.2.2	IMAC	9
2.1.3	Presidio RGS.....	11
2.1.4	Laboratorio e manutenzione hw	12
2.1.5	Macro processi operativi dei gruppi di lavoro	13
2.2	GESTIONE ED EVOLUZIONE SISTEMI	14
2.2.1	Supporto sistemistico ai CED DT.....	14
2.2.1.1	Orario di servizio	15
2.2.2	Osservatorio tecnologico	15
2.2.2.1	Orario di servizio	16
2.2.3	Supporto ai progetti tecnologici	16
2.2.3.1	Orario di servizio	16
2.3	SERVIZI ACCESSORI.....	16
2.3.1	Gestione banche dati.....	17
2.3.1.1	Orario di servizio	17
2.3.2	Gestione supporti tecnologici	17
2.3.2.1	Videoconferenze	18
2.3.2.2	Presentazioni	18
2.3.2.3	Ufficio mobile dell'Amministrazione.....	19
2.3.2.4	Gestione aule informatiche	19
2.3.2.5	Orario di servizio	20
2.3.3	Supporto all'operatività individuale.....	20
2.3.3.1	Orario di servizio	20
2.3.4	Publishing	20
2.3.4.1	Publishing internet	21
2.3.4.2	Publishing intranet	21
2.3.4.3	Presentazioni e reportistica	21
2.3.4.4	Orario di servizio	21
3	DIMENSIONAMENTO	22
3.1	SERVIZI A CANONE	22
3.2	ALTRE ATTIVITÀ	25
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	26
4.1	INTERA FORNITURA	27
4.2	MODALITÀ SERVIZIO	27
4.3	MODALITÀ PROGETTUALE	28
4.4	MODALITÀ CONTINUATIVA	29
4.5	PRODOTTI	30
4.6	GESTIONE DELLA FORNITURA	31

4.7	QUALITÀ	33
4.7.1	<i>Piano della Qualità Generale</i>	33
4.8	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI	34
4.8.1	<i>Vincoli temporali sulle consegne</i>	34
4.8.2	<i>Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti</i>	35
4.9	MONITORAGGIO	36
4.10	GARANZIA	36
4.11	PERIODO TRANSITORIO	36
4.12	AFFIANCAMENTO DI INIZIO ATTIVITÀ	37
4.12.1	<i>Piano di massima dell'affiancamento di inizio fornitura</i>	37
4.13	AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA	38
4.14	VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI INTERVENTI	38
4.15	DOCUMENTAZIONE	38
4.15.1	<i>Aggiornamento della documentazione</i>	38
4.15.2	<i>Strumenti di documentazione</i>	39
4.16	LUOGO DI LAVORO	39
4.17	ORARIO DI SERVIZIO	40
4.18	PROFILI PROFESSIONALI	42
4.18.1	<i>Servizi di Gestione PdL</i>	43
4.18.2	<i>Servizi di Gestione ed Evoluzione Sistemi</i>	45
4.18.3	<i>Servizi Accessori</i>	51

1 Premessa

Il presente Capitolato tecnico e le sue appendici definiscono i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati alle esigenze del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF).

Con il termine “Consip” va intesa la CONSIP S.p.A.

Con il termine “Fornitore” va intesa la ditta aggiudicataria della fornitura.

Con il termine “Amministrazione” va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Capitolato si completa delle seguenti Appendici:

- | | |
|--------------|--|
| Appendice 1: | Indicatori di qualità specifici della fornitura; |
| Appendice 2: | Descrizione tecnica degli attuali sistemi ed ambienti e dei relativi prodotti software costituenti lo scenario tecnologico di riferimento; |
| Appendice 3: | Descrizione dei processi di erogazione dei servizi; |
| Appendice 4: | Raccoglitore standard Consip; |
| Appendice 5: | Contenuti dei prodotti di consegna, intermedi e finali, previsti nella fornitura e relativi tracciati, protocolli e modulistica |

2 Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività volte a garantire la piena operatività del Pool Dipartimento del Tesoro (DT) – VIP RGS come descritti nel presente Capitolato e classificabili in servizi di:

- call desk e indirizzamento di richieste di intervento;
- gestione on site e manutenzione di postazioni di lavoro e punti rete;
- supporto alla gestione e ai progetti di evoluzione di sistemi e reti;
- gestione dei supporti multimediali;
- supporto all'utenza e all'operatività individuale;
- publishing;
- gestione banche dati;

secondo l'articolazione di fornitura, l'utenza di riferimento e la dislocazione delle varie sedi e la classificazione di tale utenza in base alla criticità assegnata:

Articolazione della fornitura

Macro servizio	Servizio/attività
Gestione PdL	Call Desk
	Help desk
	IMAC
	Laboratorio e Manutenzione Hw
Gestione ed evoluzione sistemi	Osservatorio tecnologico
	Presidio e supporto sistemistico al CED
	Supporto ai progetti tecnologici
Servizi accessori	Gestione banche dati
	Gestione supporti tecnologici
	Supporto all'operatività individuale
	Publishing

Utenza di riferimento e dislocazione delle sedi

Utenza di riferimento	N° utenti	Ubicazione
Utenti DT	1.040	Roma - Via XX Settembre
Utenti RGS	300	Roma - Via XX Settembre
Utenti DT	25	Roma - Via Gaeta
Utenti DT	50	Roma - Piazza Verdi
Utenti DT	10	Roma - Via Tosti
Utenti DT	25	Roma - Tor Sapienza
Utenti DT	10	Roma - Via Capponi
Utenti DT	20	Comune di Fabriano
Utenti DT	20	Comune di Foggia
Totale utenti DT	1.200	
Totale utenti RGS	300	

Classificazione dell'utenza di riferimento

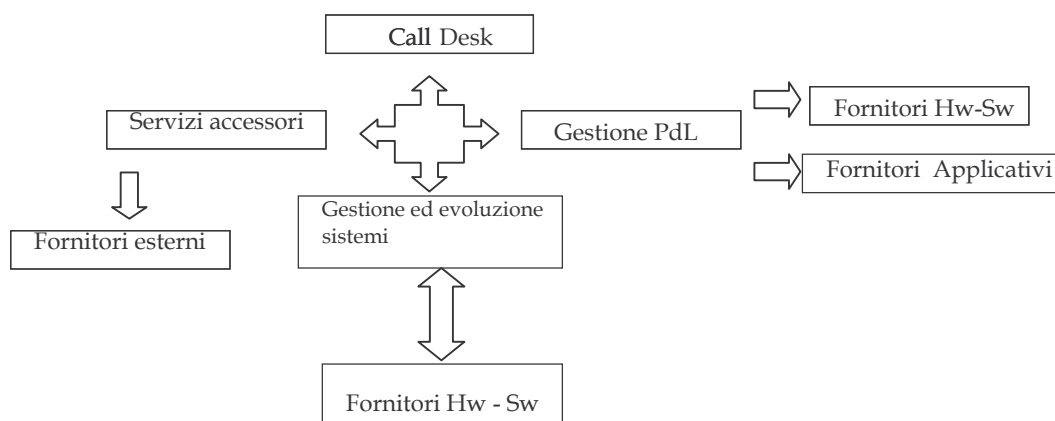
Utenza di riferimento	N° utenti
Utenti DT standard	1.040
Utenti DT VIP	100
Utenti DT critici	60
Utenti RGS critici	300

In riferimento alla criticità degli utenti, si richiama l'attenzione alle severità che dovrà essere attribuita alle richieste di intervento, così come indicato nell'Appendice 1 del presente Capitolato.

La durata delle attività è fissata in 36 mesi -fatta salva l'eventuale offerta di affiancamento di fine fornitura oltre tale data- non tacitamente rinnovabile, a partire dalla data di inizio attività.

Ai fini dell'attivazione dei singoli servizi/attività oggetto della fornitura, si precisa che, ancorché sia inserito tra i servizi previsti nel macroservizio Gestione delle PdL, il Call Desk sarà il punto unico di contatto (SPOC), tra l'utenza di riferimento ed il Fornitore, fatte salve le eccezioni di volta in volta indicate nei paragrafi seguenti.

Pertanto, il processo di attivazione dei servizi/attività è schematizzato nella figura che segue.



Dalla figura si evince che il Call desk è anche il punto di contatto tra l'utenza e i fornitori applicativi, anche se i servizi di tipo applicativo non sono oggetto della presente iniziativa.

Per una descrizione dei processi organizzativi di dettaglio attualmente in uso si rimanda all'Appendice 3.

2.1 Gestione PdL

Il fornitore dovrà rendere disponibili i servizi di seguito elencati agli utenti di riferimento e negli orari di servizio di volta in volta indicati.

Servizi/attività	Breve descrizione
Call Desk	Ricezione e gestione delle chiamate degli utenti, indirizzamento delle richieste verso i gruppi di competenza e alimentazione dei sistemi di tracciatura
Help Desk	Interventi per la risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro, monitoraggio e supervisione degli interventi in assistenza dei fornitori hw/sw, problem determination punti rete
IMAC	Interventi di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sulle postazioni lavoro e manutenzione preventiva delle postazioni di lavoro
Laboratorio e manutenzione hw	Attività di laboratorio, gestione del magazzino e manutenzione delle apparecchiature fuori garanzia

I servizi dovranno essere erogati secondo la seguente organizzazione:

- Call desk – servizi indirizzati agli utenti DT e RGS
- Presidio DT – servizi di Help Desk e IMAC indirizzati agli utenti DT
- Presidio RGS – servizi di Help Desk e IMAC indirizzati agli utenti RGS
- Laboratorio e manutenzione hw – servizi indirizzati agli utenti DT e RGS

in base alle prescrizioni e agli orari di servizio di seguito indicati.

Relativamente alle postazioni di lavoro degli utenti si precisa che le piattaforme più diffuse su cui operare sono: LAN Ethernet, sistemi operativi Windows 2000, XP e prodotti Microsoft Office, MS Internet Explorer, SNA, DHCP, Emulatori 3270, Telnet, Antivirus (McAfee, Norton, ecc.), Business Object, SQL client, Outlook, Netscape, Remedy user ecc.

2.1.1 Call Desk

Per Call Desk si intende il servizio di ricezione e gestione delle chiamate effettuate ai numeri di servizio predisposti dall'Amministrazione. Le chiamate potranno pervenire, anche attraverso e-mail, sia per richiedere interventi legati a problemi delle postazioni di lavoro, sia per accedere ai servizi accessori, sia per richiedere la distribuzione di materiali di consumo, ecc..

Si precisa che per presa in carico della chiamata (di seguito anche problem, case o ticket) si intende l'apertura ed il cambio di stato del ticket pervenuto nella inbox (casella di riferimento) di ciascun servizio.

Si richiede, inoltre che, all'atto della presa in carico, il Fornitore, verifichi la correttezza dell'anagrafica utente, effettui la problem determination di I° livello ed in caso di persistenza del problema assegni il case al gruppo competente.

Descrizione del servizio

Obiettivo del servizio è garantire le seguenti attività:

- acquisizione delle chiamate effettuate dagli utenti;

- verifica e aggiornamento dell'anagrafica utente
- apertura del problem;
- diagnosi di primo livello, eventuale soluzione e chiusura del ticket;
- assegnazione della chiamata alla struttura di II livello competente;
- tracking delle chiamate;
- monitoraggio dei sistemi.

Gli operatori di Call Desk dovranno inserire i dati relativi alle richieste degli utenti sul sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy), assegnare le chiamate alla struttura competente di II livello, verificarne l'iter, eventualmente riprendere in carico il problem nel caso in cui si rendesse necessaria una ri-lavorazione.

Utenza di riferimento

Il servizio dovrà essere erogato agli utenti DT e RGS che saranno indicati da Consip/Amministrazione attraverso l'infrastruttura disponibile presso i locali di Via XX Settembre.

Orario di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio h24 per 365 giorni l'anno. Il gruppo di lavoro, che dovrà essere composto da risorse dedicate, sarà organizzato e dimensionato tenendo conto:

- dell'orario di servizio e degli utenti
- del pieno rispetto degli indicatori di qualità
- dei picchi di lavoro in alcune ore della giornata.

Durante le attività diurne dovrà essere prevista la presenza di almeno un supervisore.

2.1.2 Presidio DT

Di seguito sono descritte le attività che dovranno essere erogate nell'ambito del Presidio DT. E' richiesta la costituzione di specifici gruppi di lavoro indirizzati alle attività di Help Desk e di IMAC.

2.1.2.1 Help desk

Per Help desk si intendono le attività volte alla risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro degli utenti di riferimento, anche attraverso il controllo, la supervisione ed il monitoraggio degli interventi in assistenza di terze parti (es. fornitori hw/sw).

Nel caso di indisponibilità, espressa dall'utente in sede di apertura della chiamata, ad un intervento on site, il personale di Help Desk provvederà a concordare un intervento on site su appuntamento (data/ora); in tal caso il livello di servizio decorrerà a partire dalla data/ora concordata.

Le risorse di volta in volta impegnate nell'erogazione dei servizi, dovranno essere dotate di apposito cellulare per essere rintracciabili nell'ambito dell'orario di servizio. L'onere di tale prescrizione sarà a carico del fornitore.

Descrizione del servizio

Si richiede che il Fornitore effettui:

- analisi dei guasti e modifiche della configurazione hardware delle postazioni di lavoro;
- risoluzione di problemi di funzionalità relativi alla postazione di lavoro, anche in relazione alle connessioni di rete;
- attivazione fornitore hw/sw e/o del servizio di Laboratorio e manutenzione hw;
- movimentazione dell'apparecchiature guaste da e verso la postazione dell'utente e verso il laboratorio, anche per le sedi diverse da quella di via XX Settembre. In questo caso sarà necessario l'uso di appropriati mezzi di trasporto;
- attivazione dove richiesto di fornitori applicativi;
- a fronte di interventi da parte di fornitori hw/sw ed unitamente agli stessi, verifica funzionale on site dell'intervento eseguito, al fine di garantire il ripristino della piena funzionalità della postazione di lavoro;
- monitoraggio dei sistemi;
- salvataggio dati utente per gli utenti Vip e critici nel caso si renda necessario;
- tracciatura delle richieste utilizzando gli strumenti in uso;
- aggiornamento dell'inventario degli asset;
- verifica funzionale, dove richiesto, dei punti rete preesistenti;
- problem determination di primo livello sul cablaggio e sugli apparati di rete router presenti presso i CED DT;
- risoluzione dei problemi legati all'utilizzo delle Unità Mobili (Blackberry, SmartPhone, Palmari, ecc...);
- distribuzione del materiale di consumo.

Utenza di riferimento

Il servizio dovrà essere erogato agli utenti DT che saranno indicati da Consip/Amministrazione.

Orario di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio h24 per 365 giorni l'anno. Il gruppo di lavoro, che dovrà essere composto da risorse dedicate, sarà organizzato e dimensionato tenendo conto:

- dell'orario di servizio e degli utenti
- del pieno rispetto degli indicatori di qualità
- dei picchi di lavoro in alcune ore della giornata.

Durante le attività diurne dovrà essere prevista la presenza di almeno un supervisore.

2.1.2.2 IMAC

Per IMAC si intendono le attività di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sulle postazioni lavoro. Inoltre è previsto che periodicamente, in base ad una pianificazione concordata, siano effettuate le attività di Manutenzione preventiva su tutti i portatili.

Nel caso di indisponibilità, espressa dall'utente in sede di apertura della chiamata, ad un intervento on site, il Call Desk e/o il gruppo di lavoro di 2° livello provvederanno a concordare un intervento on site su appuntamento (data/ora); in tal caso il livello di servizio decorrerà a partire dalla data/ora concordata.

Descrizione del servizio

Nell'ambito del servizio si richiede che il Fornitore effettui:

- configurazione, personalizzazione e modifica delle PDL;

- movimentazione degli apparati da e verso il magazzino e la postazione di lavoro;
- assistenza per reinstallazione e configurazione di componenti software;
- configurazione delle utenze di accesso, ai servizi di rete ed alla posta elettronica;
- configurazione di postazioni di lavoro all'utilizzo, delle banche dati telematiche interne e dell'ambiente Intranet/internet;
- supervisione delle attività di consegna ed installazione delle apparecchiature e del software a cura dei fornitori hw/sw;
- a fronte di interventi da parte di fornitori hw/sw ed unitamente agli stessi, verifica funzionale on site dell'intervento eseguito, al fine di garantire il ripristino della piena funzionalità della postazione di lavoro;
- installazione componenti hardware aggiuntive;
- supporto alle Unità Mobili (Blackberry, SmartPhone, Palmari) anche attraverso attività di preparazione e configurazione dell'unità mobile, installazione del software sul desktop utente, supporto formativo individuale;
- installazione di prodotti di automazione d'ufficio, pacchetti applicativi, di mercato e non;
- alimentazione degli strumenti di tracciatura delle richieste e comunicazione alla Consip di ogni situazione fuori linea;
- supporto al "Servizio gestione supporti tecnologici" nell'allestimento fuori sede dell'*ufficio mobile* dell'Amministrazione, che è composto da 12 postazioni di lavoro, complete di stampanti, 2 linee ISDN e relativi apparati attivi di collegamento alla rete telefonica. Tale allestimento prevede le attività di:
 - disimballaggio apparecchiature;
 - attestazione dei collegamenti tra le varie componenti;
 - supporto e presidio in sede alla risorsa di supporto esterno.
- manutenzione preventiva dei portatili in uso presso gli utenti, descritta di seguito.

Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva dovrà essere effettuata su tutti i portatili in uso presso il Dipartimento, in garanzia e non.

Per tale attività, volta a mantenere l'efficienza delle postazioni di lavoro, si richiede la disponibilità ad organizzare dei Piani di intervento flessibili volti a garantire un numero concordato di interventi nell'arco di tempo che verrà stabilito.

Sono richiesti almeno due interventi di manutenzione preventiva l'anno per ogni portatile.

Ciascun intervento dovrà prevedere:

- defrag del disco;
- rimozione spyware e malware;
- rimozione di file temporanei;
- installazione di patch di sistema;
- pulizia delle parti esposte alla polvere;
- gestione ed aggiornamento antivirus.

Anche in caso di manutenzione preventiva potrà essere richiesta dall'utente la disponibilità di un muletto.

Si richiede che il fornitore effettui l'alimentazione degli strumenti di tracciatura delle richieste.

Utenza di riferimento

Il servizio dovrà essere erogato agli utenti DT che saranno indicati da Consip/Amministrazione.

Orario di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 8:00 alle 20:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Eventuali interventi, da effettuare a seguito di richieste pervenute dagli utenti VIP e critici durante l'orario di servizio, dovranno essere portati a termine anche con attività da eseguire al di fuori dell'orario di servizio sopra indicato, previa autorizzazione da parte dell'utente.

Inoltre, potranno essere richiesti interventi anche al di fuori del normale orario di servizio nonché il sabato, la domenica e i festivi.

Tali interventi saranno effettuati attraverso la disponibilità di un plafond pari a 1.320 ore della figura di Operatore da considerare remunerato nel corrispettivo del servizio.

Si precisa che gli interventi, per i quali si attingerà al plafond di cui sopra, che potrà subire incrementi in base all'offerta del Fornitore, saranno conteggiati sulla base del numero di ore effettivamente erogate e che dovranno essere eseguiti da risorse appartenenti ai gruppi di lavoro.

2.1.3 Presidio RGS

Di seguito sono descritte le attività che dovranno essere erogate nell'ambito del Presidio RGS. Il Fornitore dovrà organizzare le attività attraverso la costituzione di un unico gruppo di lavoro dedicato in cui ciascuna risorsa sia in grado di condurre sia interventi di Help Desk che di IMAC.

Di seguito sono indicate le prescrizioni specifiche del Presidio RGS, rimanendo valido quanto già ampiamente descritto nei paragrafi precedenti [2.1.2.1 Help desk](#) e [2.1.2.2 IMAC](#).

Utenza di riferimento

Il servizio dovrà essere erogato agli utenti RGS che saranno indicati da Consip e/o dall'Amministrazione.

Orario di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 22:00, secondo la distribuzione delle presenze che sarà concordata con Consip e/o l'Amministrazione.

Durante le attività diurne dovrà essere prevista la presenza di almeno un supervisore.

Eventuali interventi da effettuare a seguito di richieste pervenute durante l'orario di servizio, dovranno essere portati a termine anche con attività da eseguire al di fuori dell'orario di servizio stesso, previa autorizzazione da parte dell'utente.

Potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi in reperibilità h24 nonché interventi al di fuori del normale orario di servizio, il sabato, la domenica e i festivi. Sia le attività in reperibilità h24 che gli interventi al di fuori del normale orario di servizio saranno erogati da risorse facenti parte del gruppo di lavoro.

2.1.4 Laboratorio e manutenzione hw

Nell'ambito di tale servizio si richiede che il Fornitore effettui le attività di seguito elencate sulle postazioni di lavoro fuori garanzia. È richiesta la presenza costante di almeno una risorsa on site presso la sede dell'Amministrazione che effettui attività di evoluzione delle PdL, di front office e di attivazione degli interventi di manutenzione hw.

Di seguito sono descritte le attività di competenza del front office (laboratorio) e quelle riferite al servizio di manutenzione hw.

Attività di laboratorio

Nell'ambito del servizio si richiede che il Fornitore effettui:

- collaudo di eventuali nuove apparecchiature e predisposizione di tutta la documentazione per la presa in carico delle stesse;
- effettuazione di benchmark, test di prestazioni su diverse tipologie di configurazioni delle PdL;
- upgrade hardware delle PdL attraverso la sostituzione e/o l'implementazione di: RAM, disco rigido, ecc.;
- alimentazione della banca dati degli interventi di upgrade effettuati (applicazione al momento in uso Remedy);
- gestione del magazzino di transito per apparecchiature nuove e usate e di packages software per Personal Computer (attività collegata al collaudo delle apparecchiature);
- gestione del magazzino delle parti di ricambio necessarie per l'aggiornamento, upgrade e manutenzione correttiva di Personal Computer, portatili, stampanti e scanner;
- gestione del magazzino di transito di materiali di consumo quali: toner, drum, ecc. che saranno forniti dall'Amministrazione e la cui distribuzione avverrà attraverso il servizio di Help Desk;
- recupero dei pacchetti software per una eventuale successiva riutilizzazione o per immagazzinamento;
- predisposizione delle postazioni di lavoro per la successiva donazione a terzi (ad es. scuole).

Dove possibile, tutte le parti di ricambio necessarie, sia per le attività di laboratorio (evoluzione/upgrade delle PdL) che per la manutenzione hw, saranno recuperate da apparati dismessi presenti in magazzino, dovranno quindi essere pianificate le attività sulla base della disponibilità degli stessi. In caso contrario, qualora l'operazione fosse ritenuta vantaggiosa per l'Amministrazione, le parti di ricambio verranno dalla stessa acquistati "in economia" e messi a disposizione del fornitore.

Attività di manutenzione hw

Nell'ambito del servizio si richiede che il Fornitore effettui:

- supporto all'Help Desk per la risoluzione dei malfunzionamenti delle PdL;
- interventi per la riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle PdL, delle stampanti, dei portatili, degli scanner, delle printer multifunzione, ecc., fuori garanzia;
- sostituzione delle parti guaste e/o sostituzione dell'intera PdL nel caso in cui l'intervento lo preveda.

Sono incluse nel costo del servizio la fornitura dei materiali di consumo (lubrificanti, solventi, diluenti, ecc.) da utilizzarsi nell'ambito del servizio stesso.

Nel caso in cui non sia possibile effettuare la riparazione della PdL entro i tempi previsti dai Livelli di servizio è richiesto che il Fornitore renda disponibile all'utente una PdL in sostituzione (muletto).

L'attività di travaso dei dati, sia dalla PdL al muletto che viceversa sarà a carico del Fornitore.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere compilato, congiuntamente dal tecnico addetto alla manutenzione e dal responsabile dell'Amministrazione, un rapporto di intervento. Si richiede che tale rapporto venga sottoscritto dal Responsabile dell'Amministrazione ai fini dell'accettazione dell'intervento di manutenzione, per cui successivamente sarà possibile effettuare la chiusura tecnica dello stesso.

Orario di servizio

Il servizio dovrà essere reso disponibile dalle 8:30 alle 17:30 dal lunedì al venerdì nei giorni feriali.

2.1.5 Macro processi operativi dei gruppi di lavoro

Di seguito si riporta una tabella schematica delle attività minime previste nell'ambito di ciascun servizio; per l'organizzazione delle attività di dettaglio di seguito riportate si fa riferimento alla proposta del Fornitore.

Attività di dettaglio	Call desk	Help Desk	IMAC	Laboratorio e manut. hw
ricezione e presa in carico delle richieste	√	√	√	√
problem determination	√	√	√	√
tracciatura richieste su sistema	√	√	√	√
aggiornamento inventario asset		√		
pianificazione interventi on site		√	√	
effettuazione interventi on site		√	√	
eventuale spostamento PdL		√	√	√
tracking interventi in assistenza dei fornitori hw/sw		√	√	
verbalizzazione interventi		√	√	√
chiusura tecnica interventi		√	√	√
chiusura amministrativa interventi	√			
produzione reportistica livelli di servizio	√	√	√	√

Le eventuali richieste di intervento che dovessero pervenire direttamente ai gruppi di lavoro senza transitare per il Call Desk, dovranno comunque essere effettuate e portate a termine. Sarà cura dei gruppi di lavoro interessati effettuare la successiva alimentazione (a consuntivo) degli strumenti di tracciatura delle richieste.

Al termine di ogni intervento, condotto in presenza dell'utente o di persona da esso delegata o secondo le indicazioni fornite dal personale dell'amministrazione, il fornitore dovrà predisporre

un modulo da far siglare all'utente stesso, al fine di certificare l'avvenuto intervento e la corretta funzionalità della postazione di lavoro.

2.2 Gestione ed evoluzione sistemi

L'obiettivo del servizio è fornire il complesso delle attività di seguito descritte a supporto delle quotidiane attività di gestione, evoluzione e sviluppo dei sistemi. Tali attività possono essere schematizzate in:

- collaborazione, già nelle fasi di sviluppo, per la predisposizione degli ambienti ed il recepimento delle informazioni necessarie alla successiva attività di gestione dei sistemi;
- presa in carico delle nuove infrastrutture IT dopo la fase di collaudo;
- conduzione di sistemi, reti e servizi informatici dei CED DT assicurando il rispetto delle norme in essere sulla protezione delle informazioni e sulla sicurezza dei centri;
- verifica e gestione dei processi operativi (problem management, change management, ecc.).

2.2.1 Supporto sistemistico ai CED DT

Nell'ambito di tale servizio si richiede che il Fornitore effettui attività volte a garantire la gestione l'evoluzione e lo sviluppo dei sistemi del Dipartimento del Tesoro, quali:

- presidio ai server (posta elettronica, intranet, file server, DB server, web server, application server);
- monitoring dei sistemi e degli apparati di rete (router) ubicati presso i CED del Dipartimento del Tesoro, attraverso strumenti sviluppati internamente e/o tramite prodotti di mercato attualmente in fase di valutazione;
- gestione centralizzata della console antivirus (attualmente McAfee)
- attività di backup/restore dei dati e delle configurazioni, secondo le modalità ed i tempi che verranno indicati dall'Amministrazione e/o da Consip;
- periodici test di verifica sulla bontà dei dati salvati e sull'integrità dei supporti utilizzati;
- problem determination e risoluzione degli inconvenienti;
- attivazione delle strutture sistemistiche competenti, interne od esterne, per quelle applicazioni Business Critical i cui contratti lo prevedano;
- attivazione del fornitore hw/sw su apparati in garanzia e del Servizio Laboratorio e manutenzione hw per le macchine fuori garanzia;
- accounting definizione utenze di dominio, di posta elettronica, per banche dati, di cartelle condivise e altre applicazioni;
- supporto all'attivazione/configurazione di servizi Blackberry, SmartPhone, Palmari, ecc.;
- supporto per la verifica funzionale (monitoraggio), segnalazione delle anomalie hw/sw e collaborazione in fase di progettazione e/o di eventuali modifiche da apportare in ambiente Storage Area Network;
- supporto sistemistico ai progetti tecnologici;
- creazione/aggiornamento costante dei manuali di gestione dei server.

Potrà essere richiesto supporto specialistico su chiamata o in modo pianificato per consulenza e affiancamento ai team di supporto e gestione finalizzato ad attività specifiche di tipo complesso quali, ad esempio, migrazioni di prodotti con impatto sulle applicazioni, consulenza sull'ottimizzazione ed il performing dei sistemi o per problematiche di alto livello.

Inoltre, tra le competenze del servizio rientra anche l'attività di gestione degli interventi dei fornitori hw/sw delle apparecchiature presenti presso i CED. In particolare tale servizio si esplica

nella verifica funzionale on site, unitamente ai fornitori hw/sw, dell'intervento eseguito al fine di garantire il ripristino della piena funzionalità del servente e di tracciamento e comunicazione all'Amministrazione e/o a Consip di ogni situazione fuori linea.

2.2.1.1 Orario di servizio

Si richiede che il servizio sia reso disponibile dalle 8:00 alle 22:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo la distribuzione delle presenze che sarà concordata con Consip e/o l'Amministrazione.

Potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi in reperibilità h24 - per attività pianificate e non - nonché interventi al di fuori del normale orario di servizio, il sabato, la domenica e i festivi. Sia le attività in reperibilità h24 che gli interventi al di fuori del normale orario di servizio saranno erogati da risorse facenti parte del gruppo di lavoro.

2.2.2 Osservatorio tecnologico

L'obiettivo del servizio è il seguente:

- analisi delle performance dei sistemi (PdL DT, serventi DT, notebook, palmari, reti);
- allineamento agli standard di mercato;
- allineamento a standard interni.

E' richiesta l'analisi della situazione tecnologica dell'Amministrazione e delle performance delle singole apparecchiature, che investa tutta la durata del contratto.

Inoltre, potranno essere richieste attività di:

- o definizione degli ambienti legati ai requisiti delle applicazioni in ottica di postazione multifunzionale;
- o collaudo e certificazione delle applicazioni da avviare in esercizio;
- o collaudo e certificazione del corretto funzionamento delle apparecchiature a seguito di upgrade del sistema operativo, di pacchetti office, di antivirus, etc.;
- o sperimentazione di nuove tecnologie e supporto ai test applicativi sulle piattaforme in uso;
- o integration test e supporto alla diffusione delle nuove postazioni di lavoro.

L'analisi della situazione tecnologica, da svolgersi almeno una volta l'anno, è finalizzata a mettere l'Amministrazione in condizione di decidere gli adeguamenti tecnologici necessari rispetto all'evoluzione del mercato, alla luce delle informazioni raccolte ed elaborate dal Fornitore. In particolare il Fornitore dovrà formulare, tramite apposita relazione, delle proposte di adeguamento e/o aggiornamento del parco tecnologico considerando:

- o le problematiche emerse dagli interventi di help desk;
- o le esigenze che dovessero emergere sulla base di indicazioni provenienti dall'Amministrazione;
- o l'evolversi delle piattaforme offerte dal mercato.

A seguire, sarà prevista un'attività congiunta tra il Fornitore e l'Amministrazione relativamente alle attività di analisi, pianificazione e progettazione di nuovi servizi e strumenti per migliorare la qualità e le performance dei sistemi ed il grado di soddisfazione degli utenti.

2.2.2.1 Orario di servizio

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

2.2.3 Supporto ai progetti tecnologici

Nell'ottica della razionalizzazione, evoluzione e sviluppo dei sistemi potrà essere richiesto supporto:

- o per analisi e studi di fattibilità volti a verificare gli impatti sui prodotti e sulle applicazioni attualmente installati;
- o specifico nella conduzione di progetti;
- o specialistico di prodotto mirato al disegno delle soluzioni architetture;
- o per la definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni che saranno rilasciate in esercizio dai vari fornitori;
- o all'implementazione ed alla messa a punto di strumenti e procedure di ausilio allo sviluppo delle applicazioni.

Inoltre, nell'ambito dei progetti di evoluzione dei sistemi, sarà richiesto supporto per analisi e studi di fattibilità volti a verificare gli impatti sui prodotti e sulle applicazioni attualmente installati.

Di seguito sono elencati i principali progetti per i quali potrà essere richiesto detto supporto.

Nome progetto	Descrizione
Migrazione da Windows 2000 server a Windows 2003 server	Analisi dell'impatto sul software e sulle applicazioni per la migrazione da versione Windows 2003
Piattaforma Monitoring Server Farm	Analisi degli impatti derivanti dalla soluzione tecnologica ipotizzata sulla attuale infrastruttura, con definizione delle specifiche di configurazione.
Migrazione da Exchange 2000 a Exchange 2003	Analisi dell'impatto sul software, sui sistemi e sulle applicazioni per la migrazione da versione Exchange 2000
Sistema di Archiving	Analisi degli impatti derivanti dalla soluzione tecnologica ipotizzata sulla infrastruttura attuale
Piattaforma per il Discovery Asset automatico	Analisi degli impatti derivanti dalla soluzione tecnologica ipotizzata sulla infrastruttura attuale (Server, PDL). Valutare eventuali integrazioni con la Piattaforma "Remedy" di Asset Management e Trouble Ticketing in esercizio.

Potranno essere richiesti al Fornitore interventi per fasi e attività dei progetti elencati. Tali interventi verranno di volta in volta concordati. Il Fornitore prende atto che potranno essere richiesti interventi in ulteriori ambiti progettuali.

2.2.3.1 Orario di servizio

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

2.3 Servizi accessori

Di seguito sono riportati i servizi cosiddetti "accessori". Tali servizi sono riepilogati nella tabella sottostante e descritti più ampiamente nei paragrafi successivi.

Servizio	Descrizione breve
Gestione banche dati	Supporto all'utenza con attività di installazione, configurazione e contatti con i vari fornitori di contenuti e tecnologie per la gestione completa delle banche dati.
Gestione dei supporti tecnologici	Gestione delle sale dedicate alle videoconferenze, alle presentazioni e ufficio mobile, gestione delle aule informatiche
Supporto all'operatività individuale	Supporto all'utenza su prodotti di informatica individuale e predisposizione di modelli standard di documentazione.
Publishing	Predisposizione della documentazione per la pubblicazione sul sito internet, predisposizione di presentazioni e reportistica ad hoc

2.3.1 Gestione banche dati

Al Fornitore viene richiesto di dare supporto all'utenza attraverso le attività di:

- installazione/disinstallazione delle applicazioni;
- configurazione/personalizzazione dei prodotti;
- assistenza/problem determination;
- attivazione fornitori hw/sw;
- contatti con terze parti per la gestione delle banche dati;
- assegnazione licenze di accesso a Banche Dati (De Agostini, Infocamere, Sole 24Ore, agenzie di stampa, Telpress, ecc...).

Inoltre, dovrà essere fornito supporto alle attività di manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria e change delle infrastrutture dedicate agli info provider.

2.3.1.1 Orario di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 8:00 alle 20:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

In caso di manutenzione ordinaria o straordinaria dei serventi ubicati presso i CED DT, potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi anche al di fuori del normale orario di servizio nonché il sabato, la domenica e i festivi.

2.3.2 Gestione supporti tecnologici

Al Fornitore sono richieste attività inerenti la gestione dei supporti tecnologici quali ad esempio:

- postazioni di lavoro e attrezzature nelle aule informatizzate;
- sistemi di video e audio conferenza;
- sistemi multimediali e di videoproiezione.

Tali attività, richieste dalle competenti strutture di gestione, saranno volte alla risoluzione di malfunzionamenti e all'aggiornamento delle varie configurazioni esistenti, al salvataggio dei dati ed in generale ad assicurare alte performance di tutte le apparecchiature messe a disposizione degli utenti.

I supporti tecnologici attualmente a disposizione degli utenti sono descritti nei paragrafi seguenti.

Eventuali modifiche a quanto indicato saranno comunicate ad inizio attività o in corso d'opera.

Si richiede la gestione delle richieste di utilizzo da parte degli utenti, l'aggiornamento di calendari condivisi fra gli utenti del servizio, la predisposizione degli ambienti e la verifica della piena funzionalità degli stessi. Il Fornitore dovrà attivare anche le strutture competenti per gli eventuali interventi legati a malfunzionamenti e/o problemi.

Il Fornitore si impegna a garantire l'espletamento dei servizi anche in funzione di una diversa pianificazione degli eventi.

2.3.2.1 Videoconferenze

Le sale per le videoconferenze sono ubicate all'interno della sede di via XX Settembre; tre sale sono a disposizione degli utenti DT ed una è a disposizione degli utenti RGS.

Questi ultimi dispongono inoltre di un sistema mobile di VDC e di una sala regia.

Attualmente il servizio di videoconferenza viene richiesto dalle varie Direzioni, che per usufruirne indicano la data della videoconferenza, il referente tecnico dell'operatore finanziario o di altra sede con il quale deve essere effettuato il collegamento ed il materiale che deve essere predisposto nella sala. L'unità addetta provvede a verificare la disponibilità degli apparati e delle sale per il giorno e l'ora previsti e a tutti gli altri adempimenti del caso.

E' richiesto che il Fornitore predisponga sia il calendario delle videoconferenze che i relativi resoconti.

Le attività richieste possono riassumersi in:

- ricezione e pianificazione delle richieste e gestione delle risorse;
- verifica della disponibilità del materiale e della sala;
- predisposizione della sala e test di funzionalità delle apparecchiature;
- verifica e predisposizione dei collegamenti tra le sedi interessate;
- gestione degli interventi Unicast, Multicast, Broadcast ed in Live Streaming;
- gestione dei videowall, delle telecamere, dei sistemi audio video e degli apparati per la registrazione degli eventi;
- movimentazione, installazione e verifica della funzionalità del sistema mobile di VDC presso le sale di via XX Settembre;
- attivazione della struttura competente per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti;
- comunicazione esito test;
- assistenza nel corso della videoconferenza;
- risoluzione eventuali problemi;
- presentazione di un rapporto tecnico sulla videoconferenza.

2.3.2.2 Presentazioni

Per le presentazioni sono utilizzate, oltre alle sale adibite alla videoconferenza, anche le altre sale precedentemente elencate. Queste ultime dovranno essere predisposte con la necessaria attrezzatura per le presentazioni. Occasionalmente potranno essere previste presentazioni anche al di fuori della sede di via XX Settembre (altre sedi romane istituzionali e non). Anche in questo caso è richiesto che il Fornitore predisponga logisticamente e trasporti tutta l'attrezzatura e le risorse necessarie.

Le presentazioni possono essere effettuate tramite lavagna elettronica, Power Point, file audio-video, etc..

Nella sede di via XX Settembre, è disponibile una rete LAN Wireless.

Attualmente la frequenza delle presentazioni è mediamente pari a 9-10 ogni settimana.

Il Fornitore riceverà le richieste direttamente dal Call desk attraverso il sistema di tracciatura delle chiamate attualmente in uso. Dovrà verificare l'effettiva disponibilità della sala per la data indicata ed eventualmente, in caso di indisponibilità, richiamare l'utente per concordare una nuova data per la presentazione. Successivamente sottoporrà il calendario o le eventuali variazioni con l'Amministrazione che provvederà a convalidarli. Almeno due giorni prima della data prescelta, dovranno essere effettuati i relativi test sui collegamenti e le attrezzature della sala. L'esito di questi test verrà reso noto all'Amministrazione.

Le attività possono riassumersi in:

- ricezione delle richieste;
- verifica della disponibilità della sala e del materiale necessario;
- predisposizione della sala ed effettuazione dei test di funzionalità;
- attivazione della struttura competente per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti;
- comunicazione esito test ;
- assistenza nel corso della presentazione;
- presentazione di un rapporto tecnico sulla presentazione.

2.3.2.3 Ufficio mobile dell'Amministrazione

Nell'ambito delle attività di presentazione e predisposizione delle sale attrezzate, è possibile che venga richiesto, per eventi di alto profilo internazionale (es. G8), l'allestimento fuori sede dell'ufficio mobile dell'Amministrazione, attualmente composto da 12 postazioni di lavoro, complete di stampanti, 2 linee ISDN e relativi apparati attivi di collegamento alla rete telefonica.

Eventuali modifiche degli apparati sopra descritti saranno comunicate ad inizio attività.

L'infrastruttura permette l'accesso, dalla sede esterna prescelta, alla rete del Dipartimento, alle caselle di posta e alla Intranet. Pertanto deve essere pianificato l'intervento di una risorsa a seguito dell'ufficio mobile e la disponibilità di un'ulteriore risorsa nella sede centrale per l'effettuazione dei necessari test di collegamento, a partire da 2 giorni prima dall'inizio dell'evento. e risorse di supporto sia interno (in sede) che esterno (fuori sede) saranno rese disponibili dal gruppo di lavoro di "Gestione ed evoluzione dei sistemi".

Relativamente al supporto all'Ufficio Mobile, si richiede che il Fornitore esegua le attività di:

- imballaggio, disimballaggio e predisposizione delle apparecchiature;
- trasporto con mezzi appropriati, delle apparecchiature da e verso il sito dove si svolge l'evento;
- attestazione, nel nuovo sito, dei collegamenti tra le varie componenti;
- supporto esterno (fuori sede) all'evento;
- supporto e presidio interno alla risorsa di supporto esterno.

2.3.2.4 Gestione aule informatiche

E' richiesto il servizio di gestione di tutte le apparecchiature installate nelle aule informatiche del Dipartimento del Tesoro e della Ragioneria Generale dello Stato. Il servizio sarà svolto presso le sedi di Via XX Settembre, di via Lucania e della Rustica.

Il servizio di manutenzione, configurazione e riparazione delle apparecchiature viene effettuato dal servizio di Help Desk, della cui attivazione e controllo è responsabile la struttura che gestisce le aule informatiche.

Di massima le attività da svolgere sono le seguenti:

- garantire la piena funzionalità delle apparecchiature;
- tracciatura degli interventi di manutenzione e di riparazione;
- controlli della configurazione con almeno 4 interventi mensili, con date e orari concordati con il personale dell'Amministrazione e con la docenza impegnata al fine di predisporre e ripristinare le corrette configurazioni prima e dopo le lezioni;
- assistenza, se richiesta, durante le sedute di formazione;
- se richiesto, installazione sulle postazioni di lavoro di pacchetti software necessari alla didattica e loro successiva rimozione;
- gestione di tutte le apparecchiature multimediali presenti nelle aule;
- pulizia delle apparecchiature con frequenza mensile.

2.3.2.5 *Orario di servizio*

Il servizio dovrà essere reso disponibile dalle 8:00 alle 20:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Potranno essere richiesti interventi anche al di fuori del normale orario di servizio, nonché il sabato, la domenica e i festivi.

2.3.3 **Supporto all'operatività individuale**

Viene richiesto il servizio di supporto all'operatività individuale nell'ambito dell'automazione di ufficio. Il servizio sarà attivato sulla base delle richieste pervenute dagli utenti e coordinato sulla base delle priorità di volta in volta attribuite dall'Amministrazione.

In particolare viene richiesto il supporto all'utenza per l'utilizzo di prodotti di informatica individuale quali ad esempio: Microsoft Office, Microsoft Outlook, Outlook express, Internet Explorer, Netscape, ecc..

Potranno essere richiesti sia il supporto *ad personam* che l'organizzazione e l'espletamento di piccoli seminari formativi per gli utenti che ne facciano richiesta. Nel caso in cui vengano richieste sessioni formative, sarà cura del Fornitore predisporre delle piccole dispense ed il materiale per la formazione (es. corsi WBT).

E' inoltre previsto che venga fornito, su richiesta, supporto nella predisposizione di modelli standard di documentazione. Inoltre, potranno essere richieste attività di conversione di file da un formato ad un altro (p.e. da word a PDF, da excel a PDF, etc.)

I prodotti software di produttività individuale sono di proprietà dell'Amministrazione.

2.3.3.1 *Orario di servizio*

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 8:00 alle 20:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Potranno essere richiesti interventi anche al di fuori del normale orario di servizio, nonché il sabato, la domenica e i festivi.

2.3.4 **Publishing**

Viene richiesto il supporto alle attività di publishing sia per la pubblicazione dei documenti sul sito internet/intranet DT che per la predisposizione di presentazioni e reportistica ad hoc.

Uno dei prodotti utilizzati per la pubblicazione dei documenti è Openshare della società Infosquare.

I prodotti software e gli applicativi necessari per le attività di publishing sono di proprietà dell'Amministrazione.

2.3.4.1 Publishing internet

Si richiede di assicurare un servizio di supporto in grado sia di affiancare gli Uffici nelle attività di pubblicazione della documentazione su Internet sia di provvedervi in autonomia, previa fornitura del materiale da pubblicare e delle necessarie direttive.

L'attività consiste principalmente nella normalizzazione della documentazione validata dagli Uffici preposti e nella conversione della stessa nel formato adatto alla pubblicazione, generalmente Acrobat.

2.3.4.2 Publishing intranet

Si richiede di assicurare un servizio per la pubblicazione di documentazione, moduli, avvisi, ecc. sulla Intranet Dipartimentale.

Nell'ambito di questo servizio è richiesta l'attività di alimentazione, aggiornamento e manutenzione del Portale dei servizi (Cruscotto Direzionale).

La realizzazione delle proposte migliorative e di eventuali strumenti ad integrazione del Portale dei servizi nonché la loro alimentazione, manutenzione e gestione devono essere considerati completamente a carico del Fornitore per l'intera durata contrattuale.

2.3.4.3 Presentazioni e reportistica

Potrà essere richiesta la predisposizione di presentazioni, di reportistica ad hoc, di editing di documentazione e di fascicolazione di manuali e di pubblicazioni interne.

Gli strumenti da utilizzare sono principalmente riconducibili a pacchetti software standard di produttività individuale.

2.3.4.4 Orario di servizio

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 8:00 alle 20:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi in reperibilità h24 nonché interventi al di fuori del normale orario di servizio, il sabato, la domenica e i festivi. Sia le attività in reperibilità h24 che gli interventi al di fuori del normale orario di servizio saranno erogati da risorse facenti parte del gruppo di lavoro.

3 Dimensionamento

Il dimensionamento è stato effettuato utilizzando come base di calcolo il giorno persona per tutti gli ambiti che prevedono attività di tipo continuativo o progettuali, fatta eccezione, quindi, per i servizi che saranno remunerati a canone in base all'offerta del Fornitore.

Nel successivo paragrafo 3.2 per le attività non di tipo servizio, fatti salvi eventuali miglioramenti indicati dal Fornitore in sede di Offerta, sono riportati per ciascuna figura professionale:

- il dimensionamento massimo dei servizi, riferito all'intera durata contrattuale, suddiviso per fascia oraria di erogazione;
- il dimensionamento massimo stimato per l'affiancamento di fine fornitura.

L'onere relativo all'affiancamento di fine fornitura per i servizi remunerati a canone deve considerarsi compreso nel canone stesso.

3.1 Servizi a canone

Dimensionamento dei servizi ai fini del calcolo dell'offerta

Di seguito si riportano dati dimensionali relativi al numero stimato degli utenti fruitori dei servizi ed al numero delle apparecchiature fuori garanzia che saranno affidate in manutenzione hw.

Si precisa che le informazioni di seguito riportate sono meramente indicative e che ad inizio fornitura sarà fornito da Consip o dall'Amministrazione il numero effettivo di utenti e apparecchiature da mantenere.

Pertanto il Fornitore deve tener conto che la Consip e/o l'Amministrazione si riservano la facoltà di affidare i servizi anche in misura sensibilmente inferiore o maggiore al dimensionamento indicato nelle tabelle seguenti ovvero affidare tali servizi per un massimo di 0 utenti e/o 0 apparecchiature ovvero richiedere tali servizi in modalità diversa da quella indicata nel presente paragrafo.

Relativamente ai servizi da erogare presso le sedi al di fuori del comune di Roma si precisa che tali servizi sono da considerare compresi nel canone, fatto salvo il rimborso entro i limiti di cui al contratto per le spese di viaggio sostenute.

Inoltre, a corredo del numero stimato di utenti e di apparecchiature fuori garanzia, sono fornite informazioni legate all'erogazione dei servizi nel corso del 2004 (es. n° medio chiamate, n° medio richieste intervento, ecc...). Tali informazioni devono essere considerate meramente indicative.

Call Desk

Utenti

Tipologia utenti	N° utenti
Critici	360
VIP	100
Standard	1.040
Totale	1.500

Le chiamate pervenute al Call Desk dal 1 luglio 2004 al 30 giugno 2005 sono circa 18.000, così suddivise.

Chiamate

Tipologia utenti	N° chiamate
VIP- Critici	3.600
Standard	14.400
Totale	18.000

La media mensile è di circa 1.500 chiamate, mentre la media giornaliera è di circa 70 chiamate con picchi tra le ore 9:00 e le ore 13:00.

Presidio DT

Utenti

Tipologia utenti	N° utenti
Critici	60
VIP	100
Standard	1.040
Totale	1.200

Gli interventi effettuati dal Presidio DT dal 1 luglio 2004 al 30 giugno 2005 sono circa **10.650**, così suddivisi:

Richieste di intervento

Tipologia utenti	Help Desk	IMAC
VIP - Critici	3.161	144
Standard	6.326	1.018
Totale	9.487	1.162

La media mensile è di circa 800 interventi di cui circa il 90% legati a problemi (help desk) mentre il restante 10% relativo a richieste IMAC

Laboratorio e manutenzione hw

Di seguito si riporta il dimensionamento per i servizi di Laboratorio e manutenzione hw.

Il numero delle apparecchiature di seguito riportato è calcolato in base ad una stima del numero medio di apparecchiature -per ciascuna tipologia- che saranno affidate in manutenzione nel corso della durata contrattuale. Tale stima è valida esclusivamente ai fini del calcolo della base d'asta e del massimale contrattuale. Si precisa che le diverse tipologie di apparecchiature sono da considerarsi tra loro analoghe.

Tipologia apparecchiatura	N° apparecchiature
PC fissi	1.087
Stampanti	987
PC portatili	60
Scanner	70
Totale apparecchiature	2.204

Le apparecchiature saranno affidate in manutenzione via via che ciascun contratto di acquisizione giungerà al termine. A mero titolo indicativo di seguito sono riportate le possibili situazioni ad inizio fornitura (tabella A) e fine contratto (tabella B).

Tabella A

Stima n° apparati affidati in manutenzione ad inizio fornitura	N° apparecchiature
PC fissi	620
Stampanti	520
PC portatili	60
Scanner	70

Tabella B

Stima n° apparati affidati in manutenzione a fine contratto	N° apparecchiature
PC fissi	1.500
Stampanti	1.400
PC portatili	60
Scanner	70

Per la descrizione delle apparecchiature che saranno affidate in manutenzione si rimanda all'Appendice 2.

Dimensionamento in corso di erogazione dei servizi

Si ribadisce che il dimensionamento dei servizi sopra riportato è meramente indicativo e che Consip e/o l'Amministrazione si riserva di affidare tali servizi in misura sensibilmente inferiore - anche 0 (zero) utenti e/o 0 (zero) apparecchiature - o maggiore alle quantità indicate nei precedenti paragrafi.

Inoltre si precisa che:

- eventuali variazioni (sia in aumento che in diminuzione) del numero di utenti e/o del numero di apparecchiature affidate porteranno ad un conseguente adeguamento del relativo canone mensile; tale adeguamento avrà efficacia sui corrispettivi a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione e la comunicazione dell'effettiva consistenza del numero di utenti e/o delle apparecchiature è a carico del Fornitore, previa approvazione da parte di Consip e/o dell'Amministrazione;
- le variazioni al canone mensile del Call Desk e del Presidio DT saranno gestite per tranches di 50 utenti; ai fini del calcolo del corrispettivo gli utenti devono essere considerati tra di loro analoghi anche se di tipologia diversa.
- le variazioni al canone mensile del servizio Manutenzione hw saranno gestite per singola apparecchiatura; ai fini del calcolo del corrispettivo le apparecchiature devono essere considerate tra di loro analoghe.

Consip e/o l'Amministrazione si riserva di richiedere l'erogazione dei servizi per il Presidio RGS, previsti nel presente Capitolato come attività di tipo continuativo, in modalità "servizio". In tal caso il calcolo del corrispettivo dovrà essere effettuato secondo le modalità suesposte.

3.2 Altre attività

Per le attività non di tipo servizio si riporta il numero di giorni persona richiesto, suddiviso per figura professionale.

Qualifiche professionali	Attività in orario standard	Attività in reperibilità h24	Interventi fuori orario standard	Aff.mento di fine fornitura*	Totale n° giorni
Consulente specialista	660				660
Sistemista Senior	594	330	36	40	1.000
Sistemista	990	330	72	40	1.432
Sistemista Junior	2.970	330	72	40	3.412
Operatore di sistema	1.650	330	36	40	2.056
Coordinatore servizi accessori	660				660
Addetto banche dati	660		12	10	682
Addetto supporti tecnologici	3.960		60	20	4.040
Addetto operatività individuale	660		36	20	716
Addetto publishing	3.102	198	108	40	3.448
Totale	15.906	1.518	432	250	18.106

(*) Si precisa che, ai fini dell'offerta economica, i giorni/persona indicati per l'Affiancamento di fine fornitura dovranno essere valorizzati alle tariffe previste per le Attività in orario standard.

Come già indicato in relazione al supporto all'Ufficio mobile e agli interventi presso gli uffici al di fuori del comune di Roma, si precisa che sarà riconosciuto il rimborso delle spese di viaggio effettivamente sostenute dal Fornitore. Il numero di giorni stimato per tali interventi è indicato nella tabella che segue.

Il costo massimo previsto per il rimborso delle spese sostenute, il costo massimo giornaliero e le modalità di rimborso sono indicati nello Schema di contratto.

Descrizione	N° giorni per interventi al di fuori del comune di Roma
Interventi all'interno del Lazio	24
Interventi al di fuori del Lazio	144

4 Modalità di esecuzione della fornitura

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti nel pieno rispetto degli indicatori di qualità contrattuali e secondo le seguenti modalità:

- ❖ servizio - remunerati a canone, in base al numero degli utenti e/o delle apparecchiature;
- ❖ continuativa – legati ad attività di tipo continuativo, stimate e rendicontate in giorni persona e remunerate a tempo e spesa;
- ❖ progettuale – attività di volta in volta regolate da una stima e da un piano di lavoro concordati; il dimensionamento è effettuato in giorni persona; la remunerazione è calcolata sulla base delle stime di impegno.

Si rammenta che per l'erogazione dei servizi sono stati prefissati gli obiettivi di prestazione di cui all'Appendice 1 e che al raggiungimento di tali obiettivi è legata quota parte dei corrispettivi, come meglio indicato nello schema di contratto.

All'interno di ciascuna tipologia, le diverse attività potranno essere suddivise in obiettivi (nel seguito referenziati anche come interventi o componenti di fornitura).

In relazione alle attività remunerate in giorni persona (sia continuative che progettuali), si precisa che all'attivazione dei servizi e all'inizio di ciascun anno solare sarà concordato per ciascun servizio/attività un massimale di spesa per l'esercizio finanziario in corso che, in nessun caso, potrà essere superato per più del 20%. Pertanto il Fornitore si impegna ad erogare i servizi richiesti dall'Amministrazione e a stilare i Piani di lavoro obiettivo tenendo conto di tale vincolo.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi/attività della fornitura, viene qui di seguito fornita una matrice di associazione relativa alle differenti modalità di esecuzione previste.

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

Inoltre, si precisa che Consip si riserva di richiedere l'erogazione di attività continuative in modalità servizio e/o progettuale o viceversa.

In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Inoltre Consip si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da Consip, di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

Consip si riserva, inoltre, di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

Servizio / Attività	Modalità di erogazione
Call Desk	Servizio
Presidio DT	Servizio
Presidio RGS	Continuativa *
Laboratorio e manutenzione hw	Servizio
Supporto sistemistico ai CED DT	Continuativa *
Osservatorio tecnologico	Progettuale *

Servizio/ Attività	Modalità di erogazione
Supporto ai progetti tecnologici	Progettuale *
Gestione banche dati	Continuativa *
Gestione supporti tecnologici	Continuativa *
Supporto all'operatività individuale	Continuativa *
Publishing	Continuativa *

* servizi/attività soggetti a massimale annuo

4.1 Intera fornitura

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato un Responsabile della fornitura, cui Consip farà riferimento per ogni aspetto riguardante la fornitura stessa.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti degli utenti.

Nel seguito non saranno descritte puntualmente le modalità di esecuzione delle diverse attività, assumendo come normalmente note le attività di carattere tecnico necessarie affinché i sistemi o le postazioni utente possano essere mantenuti operativi.

4.2 Modalità Servizio

Il Servizio dovrà essere svolto nel rispetto delle specifiche e degli indicatori di qualità definiti nel Piano della Qualità Generale.

L'attivazione del servizio è determinata dalla data di inizio indicata da Consip, e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata indicata da Consip.

Le attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, fermo restando che la definitiva tempificazione dei singoli interventi potrà essere determinata solamente in corso d'opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

All'interno del servizio possono essere individuati specifici task che, per le caratteristiche intrinseche, possono essere assimilati ad interventi progettuali (pur essendo compresi e remunerati nel canone del servizio) e che richiedono una pianificazione di dettaglio (assimilabile ad un piano di lavoro) e che a tutti gli effetti andranno condotti seguendo quanto previsto dalla modalità progettuale.

Anche i piani di lavoro dei singoli task, con particolare riferimento alle scadenze temporali, dovranno essere approvati da Consip.

Ogni richiesta dovrà essere registrata sui sistemi di tracciatura in uso presso l'Amministrazione sia essa pervenuta attraverso il Call desk che attraverso i vari gruppi di lavoro. Il Fornitore in ogni momento della vita del ticket è tenuto a effettuare il completamento delle informazioni per quanto di sua competenza.

Dal momento della ricezione della richiesta da parte dell'utente e/o del referente dell'Amministrazione e/o degli altri gruppi di lavoro, interni o esterni al Pool, la responsabilità dell'esecuzione delle attività è del Fornitore, ciò fino alla soluzione, ovvero fino all'eventuale

successiva assegnazione del ticket ad un altro gruppo di lavoro, purchè competente nella risoluzione.

Il Fornitore è tenuto a verificare l'effettiva conclusione delle attività e ad effettuare la chiusura del case sul sistema di tracciatura.

Consip si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di:

- reportistica ad hoc
- copia dei log di sistema
- accesso ai sistemi

In relazione ai servizi di Call desk, Presidio DT e Laboratorio e manutenzione hw, si rammenta che:

- il canone mensile sarà commisurato, per ciascun servizio, all'effettivo numero di utenti serviti e delle apparecchiature da mantenere;
- ad inizio fornitura sarà effettuata la verifica del numero degli utenti e delle apparecchiature da mantenere mentre, in corso d'opera, le variazioni a tali numeri saranno comunicate a Consip alla fine del mese.

4.3 Modalità progettuale

Ogni attività di tipo progettuale verrà suddivisa in interventi la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da milestones, secondo diversi *cicli di realizzazione* (nel seguito anche ciclo di vita o di sviluppo) caratteristici della tipologia dell'intervento stesso.

Gli interventi sono regolamentati in giorni/persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GP pianificati (o ripianificati) per figura professionale, e non in base ai GP effettivamente consumati.

L'attivazione dell'intervento è effettuata attraverso una nota verso il Fornitore da parte di Consip e/o dell'Amministrazione.

Una volta attivato, l'intervento dovrà essere stimato dal Fornitore, sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione, tenendo conto dei vincoli legati al massimale annuo sopra descritto.

In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti output delle attività, i criteri di fine fase, nonché gli indicatori di qualità. Il piano di lavoro, nonché l'eventuale Piano della qualità obiettivo saranno sottoposti all'approvazione di Consip e/o dell'Amministrazione.

La seguente tabella riporta gli eventi (milestone) che scatenano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Consip	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità obiettivo (eventuale) Specifiche del servizio (eventuale)
Consip	Autorizzazione		Approvazione del piano di lavoro (anche e-mail)
Fornitore		Analisi	Di volta in volta sarà cura del fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti ad approvazione.
Consip	Approvazione		Approvazione dell'output (anche e-mail)

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Fornitore		Realizzazione	Di volta in volta sarà cura del fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti a consegna.
Fornitore	Consegna		
Consip		Collaudo	Di volta in volta sarà cura del fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti ad accettazione.
Consip	Accettazione		

L'intervento si conclude con il collaudo o, se non applicabile per lo specifico obiettivo, con l'accettazione. Tale accettazione sarà effettuata in via esplicita.

La responsabilità dell'esecuzione dei singoli obiettivi è del Fornitore.

Proprio per la natura di questi interventi, non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura, e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi.

4.4 Modalità continuativa

L'attivazione è determinata dalla data di inizio indicata da Consip, e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata prevista dell'attività.

La seguente tabella riporta gli eventi (milestone) che scatenano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Consip	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità obiettivo (eventuale) Specifiche del servizio (eventuale)
Consip	Autorizzazione		Approvazione del piano di lavoro (anche e-mail)
Fornitore		Realizzazione	Di volta in volta sarà cura del fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti a consegna.
Fornitore	Consegna		
Consip		Collaudo	Di volta in volta sarà cura del fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti ad accettazione.
Consip	Accettazione		

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre saranno stimate e pianificate in funzione delle esigenze. La regolamentazione del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) e contrattuale è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione del servizio dovrà comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate. In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di rilascio di eventuali prodotti, sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con Consip e/o con l'Amministrazione, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi. Nella predisposizione dei singoli Piani di lavoro, il fornitore dovrà tener conto dei vincoli legati al massimale annuo sopra descritto.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Nell'ambito delle attività legate alle richieste di intervento, si richiede che l'alimentazione dei sistemi di tracciatura e la gestione dei singoli ticket sia effettuata secondo le modalità riportate nel precedente paragrafo 4.2.

4.5 Prodotti

Di seguito sono indicati i prodotti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività.

Si precisa che, oltre a quelli indicati in tale paragrafo, si identificano quali prodotti della fornitura anche eventuali strumenti, tools, soluzioni e/o sistemi proposti in Offerta. I Piani di lavoro relativi alle modalità e ai tempi di predisposizione e, laddove previsto, di consegna di tali prodotti sono quelli inseriti in Offerta, fatta salva la facoltà di Consip di richiedere al Fornitore eventuali modifiche ai fini dell'approvazione degli stessi.

Il formato dei documenti di seguito riportati potrà essere concordato in corso d'opera. Il contenuto minimo di tali prodotti è indicato nell'Appendice 5.

Prodotto
Piano di lavoro
Piano della qualità Generale e di obiettivo
Piano degli interventi
Rapporto d'intervento
Consuntivo attività
Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte
Rendiconto risorse per attività
Rendicontazione degli indicatori di qualità
Base dati degli indicatori di qualità

Per maggiore chiarezza, nella tabella seguente sono indicati i prodotti da consegnare suddivisi per modalità di erogazione.

Prodotto	Modalità servizio	Modalità continuativa	Modalità progettuale
Piano di lavoro	√	√	√
Piano della qualità Generale e di obiettivo	√	√	√
Piano degli interventi	√	√	
Consuntivo attività	√	√	
Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte	√	√	
Rendiconto risorse per attività	√	√	
Rendicontazione degli indicatori di qualità	√	√	√
Base dati degli indicatori di qualità	√	√	√

Inoltre, potranno essere richiesti, in funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi, ulteriori prodotti, indicati di seguito in una lista indicativa e non esaustiva, i cui formati e contenuti saranno definiti all'inizio dell'attività. Per tali prodotti è fissata una consegna a partire dalla richiesta.

Prodotto
Relazioni tecniche
Relazioni sull'andamento degli interventi
Reportistica ad hoc
Manualistica di intervento
Relazioni tecniche sull'andamento degli interventi anomali

Prodotto
Scheda di fattibilità del change (anche Risposta di fattibilità)
Manuali di gestione
Documentazione di tracciatura delle modifiche del software
Analisi di impatto
Studi e prototipi

Per maggiore chiarezza nella tabella seguente sono indicati i prodotti da consegnare suddivisi per modalità di erogazione.

Prodotto	Modalità servizio	Modalità continuativa	Modalità progettuale
Relazioni tecniche	√	√	
Relazioni sull'andamento degli interventi	√	√	
Reportistica ad hoc	√	√	√
Manualistica di intervento	√	√	
Relazioni tecniche sull'andamento degli interventi anomali	√	√	
Scheda di fattibilità del change (anche Risposta di fattibilità)		√	
Manuali di gestione	√	√	
Documentazione di tracciatura delle modifiche	√	√	√
Analisi di impatto		√	√
Studi e prototipi		√	√

4.6 Gestione della fornitura

L'esecuzione ed il controllo della fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il "Piano di lavoro", specifico per ogni intervento, è lo strumento di riferimento.

All'inizio della fornitura Consip e/o l'Amministrazione illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

Pianificazione

La pianificazione iniziale delle attività (Piano di lavoro con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore nei seguenti momenti:

- all'inizio della fornitura o alla attivazione per ciascuna attività di tipo continuativo, siano essere attività di supporto/assistenza che attività legate al servizio;
- ad evento, nel caso in cui sia prevista un'attività legata al mantenimento dell'efficienza dei sistemi (es. innalzamento di versione del software di sistema) o comunque un'attività identificabile nell'ambito del servizio o delle attività continuative;
- all'attivazione dell'intervento di tipo progettuale;

e concordata con Consip tramite una continua attività di condivisione.

Il Piano di lavoro concordato potrà essere autorizzato con modalità diverse (verbale di riunione, lettera, fax, e-mail, ecc), escludendo comunque la comunicazione verbale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Consip ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da Consip, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

L'eventuale ripianificazione delle attività legate alle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, sistemi, ecc...) dovrà essere preventivamente concordata con Consip e comporterà necessariamente un aggiornamento dei relativi Piani di lavoro. I Piani di lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione di Consip.

Ai fini dell'erogazione dei servizi di **Gestione PDL**, con particolare riferimento alle attività pianificate (interventi a carattere massivo, interventi per il mantenimento dell'efficienza delle postazioni di lavoro, ecc) è richiesto che il Fornitore predisponga il Piano degli interventi e che lo sottoponga all'approvazione di Consip.

Consuntivazione

La consuntivazione delle attività, sia di tipo continuativo che di tipo servizio, dovrà essere predisposta mensilmente nel Consuntivo attività relativo a ciascun obiettivo/intervento.

La consuntivazione delle attività svolte in modalità servizio (*Call Desk - Presidio DT - Laboratorio e manutenzione hw*) dovrà essere corredata dai Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

Al Fornitore non è richiesto di esplicitare ulteriori dati di consuntivo (ad esempio data di consegna dei prodotti), né dettagliare attività svolte con regolamentazione a corpo, in quanto tali informazioni sono desumibili da altri documenti (verbali, lettere di consegna, ecc.).

La consegna della consuntivazione dovrà avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento. Le modalità di trasmissione ed i formati della reportistica saranno definiti prima dell'avvio della fornitura.

Consip si riserva di chiedere al Fornitore la consegna dei dati relativi al Consuntivo attività in formato elettronico, compatibile con i propri sistemi automatici di pianificazione.

Stato avanzamento lavori

Per gli interventi per i quali Consip lo richieda, il Fornitore dovrà predisporre il documento di "Stato Avanzamento Lavori (SAL)", anche quale sezione del Piano di lavoro, che fornisca indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, sulle relative azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Rendiconto risorse per attività

Per ogni attività, sia di tipo continuativo che di tipo servizio, dovrà essere predisposta mensilmente la rendicontazione nominativa delle risorse impiegate riportandone il dettaglio dei giorni consuntivati.

Il Rendiconto risorse per attività dovrà essere consegnato congiuntamente al Consuntivo attività.

Informazioni di riepilogo

Su richiesta di Consip il Fornitore dovrà predisporre prospetti mensili contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

In ogni caso sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani di lavoro relativi alla fornitura, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

Consip si riserva di accedere in ogni momento alla base informativa relativa a tali piani di lavoro del Fornitore, o a richiederne opportuna documentazione, al fine di condividere in tempo reale con il Fornitore lo stato delle attività della fornitura.

I contenuti minimi dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 5.

4.7 Qualità

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità Obiettivo, descritti nell'Appendice 5.

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ad essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità (Generale e di Obiettivo) approvato e al proprio Sistema di Gestione della Qualità.

4.7.1 Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce le caratteristiche specifiche relative al singolo obiettivo o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale. Se non esistono ragioni di specificità o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale il Piano della Qualità Obiettivo non è richiesto. I servizi/attività la cui modalità di erogazione è stata definita di tipo servizio o continuative fanno riferimento al Piano della Qualità Generale.

Le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori, che potranno essere variati nell'interesse dell'Amministrazione e dovranno essere comunque concordati con Consip.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e dello schema esposto nell'Appendice 5, e costituiranno il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati all'Appendice 1, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore, che dovranno essere recepite nel Piano della Qualità Generale consegnato ad inizio fornitura.

Laddove applicabile, per ciascuna delle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, strumenti, ecc...) dovrà essere predisposto un Piano della Qualità obiettivo, la cui versione iniziale è contenuta in Offerta. Tale documento dovrà essere concordato con i responsabili Consip,

recepando le eventuali osservazioni. Consip si riserva di richiedere miglioramenti degli indicatori di qualità proposti dal Fornitore in tali documenti.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta Consip, ogni qual volta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

4.8 Modalità di consegna dei prodotti

I prodotti previsti dal Piano di lavoro del singolo intervento dovranno essere consegnati a Consip secondo la tempificazione prevista dal piano di lavoro stesso.

Per la documentazione la normale modalità di consegna dei sorgenti è su dischetto o CD, e in formato cartaceo, accompagnati da lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati.

In via eccezionale la consegna potrà avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da Consip.

Consip si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione, che potrà avvenire ed essere riscontrata in sola via telematica, anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione presso Consip o via web.

Consip si riserva di definire apposite stazioni di consegna del software, e concordare le relative modalità di utilizzo di tali sistemi da parte del Fornitore.

Tutti i prodotti consegnati su supporti magnetici (dischetti o CD) o in via telematica dovranno essere esenti da virus.

Consip si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

4.8.1 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura.

In via generale e preliminare sono inoltre indicati alcuni vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni prodotti, fermo restando che tutte le date di consegna sono riportate nel piano di lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo obiettivo.

Il Piano della Qualità generale ed i Piani della qualità Obiettivo relativi a servizi e/o attività continuative dovranno essere consegnati entro 1 mese solare dalla data di stipula del contratto.

Il Piano della Qualità obiettivo per gli interventi di tipo progettuale dovrà essere consegnato, secondo le scadenze richieste da Consip in fase di attivazione, in funzione delle specifiche caratteristiche degli interventi stessi.

Le variazioni sui contenuti dei Piani della Qualità (sia Generale che di Intervento) dovranno essere consegnate entro 7 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi, o nel diverso termine indicato da Consip. Si precisa che la mancata approvazione del Piano della Qualità Generale sarà sanzionata come indicato nel contratto.

La rilevazione degli indicatori di qualità:

- report (Rendicontazione degli indicatori di qualità)
- base dati delle rilevazioni

dovranno essere consegnate entro 7 giorni lavorativi dal termine di ciascun periodo di riferimento.

La Rendicontazione degli indicatori di qualità dovrà essere redatta dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 5.

Consip si riserva di richiedere al Fornitore le bozze di tali rilevazioni anche in date intermedie del periodo di riferimento.

Per quanto riguarda eventuale Reportistica ad hoc il termine di consegna è fissato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione.

Il Piano di lavoro dei singoli interventi dovrà essere consegnato secondo le scadenze richieste da Consip, in funzione delle specifiche caratteristiche degli obiettivi stessi, comunque entro al massimo 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere.

Il Piano degli interventi dovrà essere consegnato entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta degli utenti, fatte salve diverse scadenze concordate in funzione della complessità e della numerosità degli interventi da effettuare.

I documenti "Consuntivo attività" ed eventuali documenti a corredo (es. Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte, Rendiconto risorse per attività, ecc...) devono essere consegnati mensilmente entro 7 giorni lavorativi dal termine di ciascun mese.

Il documento "Stato avanzamento lavori " dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip.

4.8.2 Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti

Consip si riserva 20 giorni dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale e dei Piani della Qualità Obiettivo relativi ad attività di tipo continuativo e/o di tipo servizio.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati per iscritto, assegnando inoltre il termine per la consegna del Piano modificato.

L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità obiettivo, che saranno valutati singolarmente.

L'approvazione dei prodotti, quali output delle attività svolte, come pure gli eventuali rilievi saranno formalizzati (per iscritto, via mail, fax, o con verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato indicato nel piano di lavoro.

In mancanza di comunicazione entro i termini indicati nel piano di lavoro i prodotti si intendono approvati. La tacita approvazione non è comunque mai prevista per i seguenti prodotti:

- Piano di lavoro
- Piano della Qualità Generale e di obiettivo
- Piano degli interventi

- Rendicontazione degli indicatori di qualità

per cui è prevista l'esplicita approvazione.

E' prevista esplicita approvazione anche per i prodotti oggetto di collaudo e/o di accettazione

Consip si riserva un massimo di 10 giorni lavorativi dalla consegna per la verifica del Consuntivo attività. In mancanza di comunicazione di Consip entro il termine indicato il consuntivo si intende tacitamente approvato.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

4.9 Monitoraggio

Consip si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art. 13 comma 2 del decreto legislativo n. 39/93 anche secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio fornitura, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Consip, o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Consip la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive effettuate dalla Consip tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme UNI EN ISO 19011:2003.

Consip si riserva di effettuare controlli anche sullo stato di avanzamento delle attività presso la sede del Fornitore.

4.10 Garanzia

I prodotti collaudati (o forma equivalente) usufruiranno di un periodo di garanzia, pari a tutta la durata contrattuale, per l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato, le eventuali ripercussioni sulle basi dati nonché l'eventuale conseguente allineamento della documentazione.

4.11 Periodo transitorio

Nei primi tre mesi dall'inizio delle attività, o nel diverso termine indicato nell'offerta tecnica e riportato nel Piano della Qualità, il non raggiungimento dei previsti livelli di servizio non sarà soggetto all'applicazione di penali. Il Fornitore deve essere comunque impegnato al raggiungimento di tale livello di qualità. Ogni scostamento dalle soglie previste dovrà comunque essere motivato e dettagliato.

Durante tale periodo al Fornitore verrà riconosciuto il corrispettivo indicato nello schema di contratto.

Gli indicatori di qualità generali avranno piena validità ed efficacia a partire dalla data di inizio attività. Pertanto, laddove applicabile, il mancato raggiungimento delle soglie previste sarà soggetto all'applicazione delle penali.

4.12 Affiancamento di inizio attività

Nei due mesi dalla stipula (o nel diverso termine indicato nell'offerta tecnica, se migliorativo) il Fornitore potrà richiedere il supporto di Consip o terzi da essa designati, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza.

Si precisa che l'eventuale riduzione del periodo di affiancamento iniziale sarà applicata alla presa in carico di tutte le attività affidate nell'ambito del contratto.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività ed i servizi oggetto della presa in carico.

4.12.1 Piano di massima dell'affiancamento di inizio fornitura

In merito all'affiancamento di inizio fornitura, si precisa che il Fornitore uscente provvederà a:

1. completare e rilasciare la documentazione tecnica e gli strumenti operativi (es. Portale di servizio);
2. illustrare la documentazione sintesi delle attività effettuate durante il contratto (manualistica, reportistica periodica, ecc.)
3. illustrare metodologie e processi relativi all'erogazione dei servizi.

Il passaggio di *know how* avverrà attraverso sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde e consegna di documentazione e la disponibilità del **Portale di servizio**, quale strumento di supporto per la comunicazione e per il trasferimento della conoscenza.

Il piano di affiancamento sarà concordato con il Fornitore uscente e prevederà almeno le seguenti sessioni:

Id	Descrizione attività
1	Sessione di 2 ore descrittiva della documentazione prodotta (documentazione finale e deliverable di progetto) che sarà accessibile anche attraverso il Portale di servizio
2	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio di Call desk
3	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività di Help desk
4	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività di IMAC
5	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Supporto sistemistico ai CED DT
6	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività di Laboratorio e manutenzione hw
7	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Osservatorio tecnologico
8	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Supporto ai progetti tecnologici
9	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti la Gestione dei supporti tecnologici
10	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il Supporto all'operatività individuale
11	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Publishing
12	Affiancamento on the job: il team uscente affianca, su richiesta, personale dell'Amministrazione e del nuovo gestore

4.13 Affiancamento di fine fornitura

Negli ultimi 2 mesi di validità del contratto, o alla scadenza di un singolo intervento, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip, fornire a personale Consip, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare, e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.

Al fine di facilitare il trasferimento del know how sarà stilata una lista delle attività di dettaglio da effettuare che sarà sottoposta all'approvazione di Consip e/o all'Amministrazione. L'onere di predisposizione di tale lista è a carico del Fornitore.

Si ricorda che l'impegno massimo stimato da Consip per l'affiancamento di fine fornitura, relativamente alle attività remunerate in giorni/persona, è riportato nel paragrafo dedicato al dimensionamento. Per le attività a servizio è da considerarsi remunerato nel canone.

4.14 Valutazione delle dimensioni degli interventi

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi dovrà avvenire a seguito della loro attivazione e dovrà essere riportata nel piano di lavoro, tenendo conto dei vincoli legati al massimale annuo.

Il dimensionamento dovrà essere effettuato in giorni/persona per ciascuna delle figure professionali previste.

Nel caso di interventi con modalità "a corpo", la stima dell'intervento, come risultante dal piano di lavoro approvato, è da considerarsi fissa ed invariabile salvo che per eventi eccezionali.

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'intervento, siano richieste modifiche all'intervento stesso, si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere soggetta all'approvazione di Consip.

4.15 Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico, anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

Consip si riserva di aggiornare in corso d'opera il formalismo attuale della documentazione, o variare i contenuti della documentazione concordati, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre saranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

4.15.1 Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

I piani della qualità dovranno essere aggiornati a livello di intero documento, dando inoltre evidenza di come individuare le modifiche apportate.

4.15.2 Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Gli strumenti di modellazione attualmente adottati sono:

Disegno dati:

- CA ERWIN
- Oracle Designer (solo se seguito da sviluppo con tool Oracle)

Disegno processi:

- CA Cool-Biz
- Oracle Designer (solo se seguito da sviluppo con tool Oracle)
- Rational: Rational Rose (solo se seguito da sviluppi Object Oriented)

Lo strumento di tracciatura degli interventi attualmente utilizzato è Remedy.

Lo strumento per la rilevazione automatica ed aggiornamento dell'inventario degli asset attualmente utilizzato è Marimba.

Lo strumento per la condivisione della documentazione sia tecnica che contrattuale, dei Piani di lavoro e della Qualità e della reportistica attualmente utilizzato è il Portale di servizio.

Consip e/o l'Amministrazione si riserva di variare o introdurre in qualsiasi momento del contratto nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", dovrà essere concordata con Consip.

Eventuali conversioni di documentazione esistente saranno concordate e pianificate tra le parti.

4.16 Luogo di lavoro

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso le sedi dell'Amministrazione, fatto salvo quanto previsto per il supporto all'Ufficio mobile.

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate da Consip e/o dall'Amministrazione sia all'avvio della fornitura che di volta in volta durante il periodo di validità del contratto.

Per lo svolgimento delle attività verranno resi disponibili al Fornitore nelle sedi Consip e/o presso l'Amministrazione un numero adeguato di posti di lavoro attrezzati.

Pertanto è fatto divieto al Fornitore di introdurre apparati elaborativi di proprietà senza esplicita autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordati con Consip e/o con l'Amministrazione, verranno resi disponibili. Nel caso in cui sia autorizzato l'uso di postazioni di lavoro non di proprietà dell'Amministrazione, si precisa che:

- rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'installazione di tali prodotti sulle proprie postazioni di lavoro;
- è chiesto al Fornitore di non accedere alle reti dipartimentali con tali apparati elaborativi, ciò al fine di rispettare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza informatica.

Il Fornitore si impegna a rispettare tali procedure e a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.

4.17 Orario di servizio

Di seguito viene fornita una tabella riepilogativa delle fasce orarie di servizio, di volta in volta indicate nel paragrafo Oggetto della fornitura, per tutte le attività.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, fatto salvo quanto indicato nell'Offerta Tecnica se migliorativo, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

L'eventuale riduzione dei tempi di preavviso indicata in Offerta sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo.

La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso anche nel caso in cui il Fornitore non dia seguito alla richiesta.

Descrizione/nome breve	Attività in orario standard	Attività in reperibilità h24	Interventi fuori orario standard
Call Desk	H24 x 365 gg		
Presidio DT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Help desk ▪ IMAC 	H24 x 365 gg 8:00 – 20:00		√
Presidio RGS	8:00 – 22:00	√	√
Laboratorio e Manutenzione hw	8:30 – 17:30		
Supporto sistemistico ai CED DT	8:00 – 22:00	√	√
Osservatorio tecnologico	9:00 – 18:00		
Supporto ai progetti tecnologici	9:00 – 18:00		
Gestione banche dati	8:00 – 20:00		√
Gestione supporti tecnologici	8:00 – 20:00		√
Supporto all'operatività individuale	8:00 – 20:00		√
Publishing	8:00 – 20:00	√	√

Si precisa che:

1. per **orario standard** si intende la fascia oraria minima per cui è richiesta l'erogazione delle attività di volta in volta indicate nel paragrafo Oggetto della fornitura. Si ricorda che Consip si

riserva di variare tali orari di servizio con un incremento e/o una diminuzione fino a due ore dandone congruo preavviso al Fornitore. I servizi erogati nell'orario standard saranno remunerati in base alle tariffe previste per le Attività in orario standard.

2. per **attività in reperibilità h24** si intende il complesso delle attività così erogate:
- giornata lavorativa effettivamente erogata tramite la presenza on site nel normale orario di servizio (ad es. dal lunedì al venerdì, per alcune attività anche sabato e domenica) indicato di volta in volta nel paragrafo Oggetto della fornitura;
 - disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, nelle restanti ore fino al complemento delle 24 ore giornaliere;
 - disponibilità agli interventi di cui al precedente punto b) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica;

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto b) e al punto c) deve essere erogata da risorse che erogano le prestazioni di cui al punto a).

Pertanto le Attività in reperibilità h24:

- o sono costituite dal complesso delle attività di cui al punto a), al punto b) e al punto c);
- o sono da erogarsi su base settimanale o secondo quanto concordato con Consip;
- o sono remunerate tenendo conto esclusivamente dei giorni di normale presenza lavorativa delle risorse poste in turno di reperibilità, del numero di ore di presenza lavorativa effettivamente erogata e delle tariffe previste per le Attività in reperibilità h24.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, un'Attività in reperibilità h24 che comprende le seguenti attività:

- Supporto sistemistico ai CED DT dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 22,00;
- reperibilità h24 per 7 giorni;
- disponibilità agli interventi;

sarà remunerata esclusivamente moltiplicando le ore effettivamente erogate sub. 1 per le tariffe previste per le Attività in reperibilità h24.

3. per **interventi fuori orario standard** si intendono eventuali interventi effettuati in fasce orarie diverse da quelle di volta in volta previste nel paragrafo Oggetto della fornitura. Tali interventi potranno essere effettuati per:
- o per sporadiche estensioni dell'orario standard, di cui al precedente punto 1, che potranno essere richieste da Consip nelle normali giornate lavorative;
 - o attivazione dei servizi nei giorni festivi; tali servizi potranno anche essere richiesti in misura differente a quanto normalmente previsto;
 - o remunerare eventuali interventi che si dovessero rendere necessari durante l'erogazione dei servizi di cui al precedente punto 2.

Gli interventi fuori orario standard dovranno essere effettuati da risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui ai precedenti punti 1 e 2 e saranno remunerati tenendo conto del numero di ore effettivamente erogate per l'intervento e delle tariffe previste per gli Interventi fuori orario standard.

Si precisa che:

- per festività devono intendersi le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura;

- Consip si riserva di richiedere Attività in reperibilità h24 anche per ulteriori ambiti progettuali rispetto a quelli indicati nella tabella riepilogativa; tali Attività in reperibilità h24 saranno remunerate in base a quanto previsto al precedente punto 2;
- Consip si riserva di richiedere Interventi fuori orario standard anche per ulteriori ambiti progettuali rispetto a quelli indicati nella tabella riepilogativa; tali Interventi fuori orario standard saranno remunerati in base a quanto previsto al precedente punto 3.
- sia le attività in reperibilità h24 che gli interventi al di fuori del normale orario di servizio saranno erogati da risorse facenti parte del gruppo di lavoro.

4.18 Profili professionali

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali minimi richiesti per la presente fornitura. Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti.

Requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare nella Pubblica Amministrazione. La cultura equivalente, per i non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

Di seguito si riporta la tabella di correlazione tra figure professionali e servizi/attività.

Servizi/attività	CS	SS	S	SJ	OS	OPE	OP	CSA	ADT	ADI	ADP	ADB
Call Desk **						√	√					
Presidio DT **		√	√	√	√							
Presidio RGS			√	√	√							
Laboratorio e manutenzione hw **				√	√							
Supporto sistemistico ai CED DT	√	√	√	√	√							
Osservatorio tecnologico		√										
Supporto ai progetti tecnologici	√	√										
Coordinatore servizi accessori								√				
Gestione banche dati												√
Gestione supporti tecnologici									√			
Supporto all'operatività individuale										√		
Publishing											√	

Legenda

CS: Consulente specialista
 SS: Sistemista Senior
 S: Sistemista
 SJ: Sistemista Junior
 OS: Operatore di sistema
 OPE: Operatore esperto
 OP: Operatore di Call Desk

CSA: Coordinatore Servizi Accessori
 ADT: Addetto supporti tecnologici
 ADI: Addetto operatività individuale
 ADP: Addetto publishing
 ADB: Addetto banche dati

*** Si precisa che quanto riportato per le attività di tipo servizio deve ritenersi indicativo, poiché è richiesto che il Fornitore proponga il mix di risorse che si impegnerà ad utilizzare per l'erogazione dei servizi.*

4.18.1 Servizi di Gestione PdL

Le figure professionali di riferimento per questo servizio dovranno essere tutte esperte all'uso della piattaforma di Trouble Ticketing "Remedy", del prodotto di Asset Management e dello strumento di Discovery Asset automatico "Marimba". Tutti prodotti software della BMC che attualmente sono in uso presso il Dipartimento del Tesoro.

Qualifica professionale	Operatore esperto
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	4 anni, di cui almeno 2 nella funzione Lavoro di gruppo ed interazione Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro Attività di supporto telefonico HW/SW Lavoro a turno
Conoscenze	Conoscenza approfondita degli ambienti operativi Windows; Prodotti di trouble ticketing (Remedy) Strumenti di System e Network Management; Strumenti di Network Monitoring; Protocolli di rete in particolare TCP/IP; Ambienti LAN e WAN.

Qualifica professionale	Operatore di Call desk
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	1 anno nella mansione Lavoro di gruppo ed interazione Attività di supporto telefonico HW/SW Lavoro a turno
Conoscenze	Ambienti operativi Windows; Prodotti di trouble ticketing (Remedy) Strumenti di System e Network Management; Strumenti di Network Monitoring; Hardware PC ; Protocolli di rete in particolare TCP/IP; Ambienti LAN e WAN.

Qualifica professionale	Sistemista Senior
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione; Esperto nella problem determination; Redazione di specifiche di gestione e procedure; Stima di risorse per realizzazione attività; Elevata capacità di gestione dei rapporti con il cliente.
Conoscenze	Elevata conoscenza dei prodotti per le problematiche di gestione; Elevata conoscenza in Customer Request Mangement (CRM); Tecniche di controllo progetto;

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione; Verifica della corretta applicazione di metodi e standard; Sviluppo di analisi tecnica di media complessità; Documentazione procedure; Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni.

Qualifica professionale	Sistemista
	Esperienza consolidata nella gestione risorse umane (gestione turnazioni, distribuzione carichi di lavoro, elaborazione statistiche sul gruppo di lavoro ecc.)
Conoscenze	Elevata conoscenza dei prodotti per le problematiche di gestione; Elevata conoscenza in Customer Request Management (CRM); Conoscenza delle tecniche di controllo progetto; Conoscenza dei processi di installazione e configurazione hw e sw per i posti di lavoro (Windows, Office, Outlook, Emulatori 3270, Business Objects, Oracle Client, SQL Client); Nozioni di base per i seguenti prodotti: SNA Server, DNS, DHCP, Web Server, emulatori 3270, Unix; Conoscenza di Prodotti sw per sincronizzazione cellulari e palmari; Elevata conoscenza sulle Unità Mobili (Blackberry, SmartPhone, Palmari, ecc.) e sui servizi ad essi connessi (installazione del software sul desktop utente, supporto formativo individuale e risoluzione dei problemi).

Qualifica professionale	Sistemista Junior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	4 anni, di cui almeno 2 nella funzione Esperienza consolidata delle attività di attivazione /configurazione /assistenza/problem solving (lato Client) su apparati Desktop, Laptop, Stampanti, Blackberry, Smartphone, Palmari, ecc.; Installazione di applicazioni e test di funzionalità; Lavoro di gruppo ed interazione; Test e laboratorio su personal computer e cablaggio; Coordinamento di gruppi di lavoro; Lavoro a turno.
Conoscenze	Conoscenza approfondita del sistema operativo Windows come client e come Server; Comprovata capacità di risoluzione delle problematiche relative a: installazioni software, driver e patch, aggiornamenti software e antivirus, rimozione virus/worm/trojan, gestione e back up file generici e di posta elettronica, connessione internet e condivisione cartelle. Conoscenza della architettura client/server e Web; Configurazione Client di Posta Outlook; Conoscenza ambienti LAN e WAN; Conoscenza di prodotti di trouble ticketing (Remedy); Conoscenza di strumenti di System e Network Management; Protocolli di rete in particolare TCP/IP. Test e laboratorio su personal computer e cablaggio Conoscenza consolidata Hardware PC (Unità Centrale, Periferiche, Stampanti) per la risoluzione di interventi quali: sostituzione componenti, installazioni e movimentazione PC, sostituzione e movimentazione periferiche, ecc; Comprovata capacità nelle attività di installazione fisica dell'hardware con le relative periferiche.

Qualifica professionale	Operatore di sistema
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	1 anno nella mansione Lavoro di gruppo ed interazione Lavoro a turno

Qualifica professionale	Operatore di sistema
Conoscenze	<p>Conoscenza del sistema operativo Windows come client e come Server;</p> <p>Conoscenza Hardware PC (Unità Centrale, Periferiche, Stampanti);</p> <p>Capacità nella risoluzione di problematiche relative a: installazioni software, driver e patch, aggiornamenti software e antivirus, rimozione virus/ worm/ trojan, gestione e back up file generici e di posta elettronica, connessione internet e condivisione cartelle, riconfigurazione delle unità guaste;</p> <p>Conoscenza della architettura client/ server e Web;</p> <p>Conoscenza ambienti LAN e WAN;</p> <p>Conoscenza di strumenti di System e Network Management e del protocollo di rete TCP/IP;</p> <p>Adeguate conoscenze per la configurazione di Client di Posta Outlook;</p> <p>Conoscenze di prodotti di trouble ticketing (Remedy);;</p> <p>Adeguate conoscenze sulle attività di installazione di applicazioni.</p>

Laboratorio e manutenzione hw

Qualifica professionale	Sistemista junior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	<p>4 anni, di cui almeno 2 nella funzione</p> <p>Lavoro di gruppo ed interazione</p> <p>Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro</p>
Conoscenze	<p>Installazione del Sistema Operativo;</p> <p>Test e laboratorio su Personal Computer;</p> <p>Comprovata capacità di risoluzione dei guasti (PC e periferiche), assistenza su Personal Computers, printers, Laptop e ripristino dell'operatività con la riparazione e/o sostituzione delle componenti Hardware;</p> <p>Ottima conoscenza di specifiche sui prodotti PC (Hardware).</p>

Qualifica professionale	Operatore di sistema
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	<p>1 anno nella mansione</p> <p>Lavoro di gruppo ed interazione</p>
Conoscenze	<p>Installazione Sistema Operativo;</p> <p>Test e laboratorio su Personal Computer;</p> <p>Risoluzione del guasto e per il ripristino dell'operatività;</p> <p>Riparazione, sostituzione delle componenti Hardware;</p> <p>Attività di assistenza su Personal Computers, printers, Laptop;</p> <p>Conoscenze sui prodotti PC (Hardware).</p>

4.18.2 Servizi di Gestione ed Evoluzione Sistemi

Le tecnologie su cui vengono richieste la competenza e le certificazioni elencate nel profilo del Consulente specialista sono intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali.

Qualifica professionale	Consulente specialista
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente

Qualifica professionale	Consulente specialista
Esperienze lavorative	<p>Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione</p> <p>Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</p> <p>Redazione di specifiche di progetto</p> <p>Stima di risorse per realizzazione di progetto</p> <p>Controllo realizzazione procedure</p> <p>Progettazione test integrati</p> <p>Capacità relazionali ed una spiccata attitudine al problem solving</p>
Sistemi UNIX	<p>Installazione e personalizzazione di sistemi UNIX</p> <p>Ha maturato competenze tecniche specifiche nell'ambito dei sistemi Sun Solaris comprovate dal possesso almeno della certificazione "Sun Certified System Administrator for the Solaris Operating System".</p> <p>Conoscenza approfondita della configurazione in cluster di sistemi UNIX tramite il prodotto Sun Cluster 3.0 e versioni successive.</p> <p>Installazione e personalizzazione RDBMS</p> <p>Gestione software di base e sistemi operativi e DBMS</p> <p>Gestione della sicurezza dei sistemi e delle basi dati</p> <p>Valutazione ed ottimizzazione delle prestazioni dei sistemi</p> <p>Competenze tecniche specifiche nella gestione di sistemi Solaris 8, con particolare riguardo alla manutenzione del software ed alla analisi e risoluzione dei problemi.</p> <p>Possiede le certificazioni "Systems administrator for the Solaris 8 OE" e "Security administrator for the Solaris 8 OE".</p>
Linux	<p>Comprovate competenze nell'ambito dei sistemi GNU/Linux ed esperienza di almeno 2 anni nell'installazione e configurazione di Linux su sistemi server e/o infrastrutture professionali.</p> <p>Possiede almeno una delle seguenti conoscenze o ha effettuato una delle esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - partecipazione a progetti di sviluppo di software Open Source; - certificazione SuSe, Red Hat o altra certificazione di una distribuzione Linux; - conoscenza di Linux per sistemi IBM z/Series; - conoscenza del mondo dell'Open Source Community e dei relativi tool.
Tecnologie Windows	<p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting di server e client in ambienti Microsoft WINDOWS NT/2000, XP, 2003. In particolare è richiesta una specifica competenza sulle configurazioni cluster Windows MSCS e NLB, sulla tecnologia .NET e sul database SQL Server.</p> <p>Certificazioni possedute:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) - Windows 2003 - Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) - SQL Server 2000 - Microsoft Certified Solution Developer (MCSD) for Microsoft .NET - Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) on Microsoft Windows Server 2003

Qualifica professionale	Consulente specialista
Oracle RDBMS	<p>Skill specifico nella gestione di database large-scale e di robuste applicazioni "enterprise".</p> <p>Ha superato gli esami previsti dal programma Oracle Certified Professional per le versioni 8i e successive.</p> <p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, tuning, personalizzazione e trouble shooting dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oracle 9iAS release 1 e 2 - Oracle 10g application server - Oracle 10g RDBMS - Oracle e-Business Suite 11i
Sybase ASE	<p>Skill specifico nella gestione di database large-scale e di robuste applicazioni "enterprise".</p> <p>Ha superato gli esami previsti dal programma "System and Database Administration: Adaptive Server Enterprise" per le versioni 12 e successive.</p> <p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, tuning, personalizzazione e trouble shooting dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sybase 12.5.3
Tecnologia Filenet	<p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting di server e client in ambienti FileNet Panagon su ambienti WINDOWS 2000, XP, 2003 e in ambiente UNIX. In particolare è richiesta una specifica competenza sulle configurazioni cluster HP_UX e Windows NLB, sulla tecnologia .NET e sul database Oracle.</p> <p>Certificazioni possedute: Filenet Certified Professional (FCP) – Administrator Panagon Advanced</p>
Tecnologie Java	<p>Possiede conoscenze specialistiche delle applicazioni enterprise conformi agli standard Java 2 Platform Enterprise Edition ed in particolare dei componenti Enterprise JavaBeans, servlet e JavaServer Pages, nonché i client Java che li utilizzano.</p> <p>Possiede le seguenti certificazioni Sun:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sun certified enterprise architect for the java 2 platform, enterprise edition - Sun certified business component developer for the java 2 platform - Sun certified web component developer for the java 2 platform, enterprise edition
Sistemi di videocomunicazione	<p>Possiede conoscenze approfondite di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - metodologie e tecniche di progettazione, di encryption e di sicurezza di sistemi complessi di multi videocomunicazione; - tecniche di disegno architeturale su IP e ISDN per sistemi di multi videocomunicazione e di progettazione di flussi streaming, broadcast, multicast ed interactive multicast. <p>Possiede le seguenti certificazioni: Vcon, Aethra, RadVision, Pointercom</p>
Piattaforma Tivoli	<p>Possiede conoscenze approfondite dell'infrastruttura e dei prodotti Tivoli con una esperienza di almeno 5 anni maturata su problematiche relative al Tivoli Monitoring ed alla definizione delle regole TEC per la correlazione ed automazione degli eventi.</p> <p>Possiede le seguenti certificazioni Tivoli:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Certificazione Tivoli Enterprise Console o Certificazione Configuration Manager

Qualifica professionale	Sistemista Senior
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente

Qualifica professionale	Sistemista Senior
Esperienze lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse; Redazione di specifiche di progetto; Stima di risorse per realizzazione di progetto; Controllo realizzazione procedure; Progettazione test integrati.
Conoscenze	Conoscenza approfondita (Installazione gestione personalizzazione) sistema operativo Win NT e Windows 2000/2003 Server, Windows 2000/2003 advanced server, configurazione e tuning cluster Windows MSCS e NLB; Conoscenza approfondita sulle problematiche di gestione in ambienti Storage Area Network; Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice; Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS; Conoscenza consolidata (progettazione, gestione) del Servizio Active Directory Windows 2000/2003; Conoscenza approfondita (configurazione e tuning) del prodotto SQLserver 7 e 2000 enterprise and standard editing; Capacità esecuzione backup/restore SQL Server; Conoscenza approfondita (configurazione e tuning) del prodotto IIS 4.0 e 5.0; Conoscenza approfondita (configurazione e tuning) del prodotto Microsoft SharePoint; Conoscenza approfondita dei più diffusi prodotti che offrono soluzioni di Business Intelligence (Business Object, Microstrategy). Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi. Conoscenza approfondita (configurazione e tuning) dei prodotti Microsoft Openshare e robocopy; Esperienza consolidata delle attività di attivazione/configurazione/assistenza/problem solving (lato Server-lato Client) di servizi Blackberry, Smartphone, Palmari, ecc...
Posta elettronica	Conoscenza approfondita dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Exchange 2000/2003; • Veritas cluster; • Veritas for Exchange; • Veritas NetBackup for Exchange; • IBM Content Manager CommonStore per Exchange Server; in configurazione SAN (Storage Area Network).

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Diploma o cultura equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione Realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse; Redazione di specifiche di progetto; Progettazione test integrati

Qualifica professionale	Sistemista
Conoscenze	<p>Conoscenza consolidata (installazione gestione personalizzazione) sistema operativo Win NT e Windows 2000/2003 Server, configurazione cluster Windows.MSCS e NLB;</p> <p>Conoscenza approfondita sulle problematiche di gestione in ambienti Storage Area Network;</p> <p>Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice;</p> <p>Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS;</p> <p>Conoscenza consolidata (progettazione, gestione) del Servizio Active Directory Windows 2000/2003;</p> <p>Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) del prodotto SQLserver 7 e 2000;</p> <p>Capacità esecuzione backup/restore SQL Server;</p> <p>Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) del prodotto IIS 4.0 e 5.0;</p> <p>Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) del prodotto Microsoft SharePoint;</p> <p>Conoscenza approfondita dei più diffusi prodotti che offrono soluzioni di Business Intelligence (Business Object, Microstrategy)</p> <p>Conoscenza consolidata delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi;</p> <p>Conoscenza consolidata dei prodotti Microsoft Openshare e robocopy;</p> <p>Esperienza consolidata delle attività di attivazione/configurazione/assistenza/problem solving (lato Server-lato Client) di servizi Blackberry, Smartphone, Palmari, ecc...</p>
Posta elettronica	<p>Conoscenza consolidata dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Exchange 2000/2003; • Veritas cluster; • Veritas for Echange; • Veritas NetBackup for Echange; • IBM Content Manager CommonStore per Exchange Server; <p>in configurazione SAN (Storage Area Network).</p>
Conoscenze piattaforma Unix	<p>Installazione, personalizzazione e gestione del sistema operativo UNIX (Solaris 8) ;</p> <p>Configurazione e personalizzazione file system UNIX (Solaris 8);</p> <p>Personalizzazione file di sistema (es. passwd, group, hosts);</p> <p>Sviluppo e gestione di procedure in linguaggi script;</p> <p>Conoscenza delle tecniche di gestione dei DB Oracle e Sybase ASE;</p> <p>Conoscenza delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi.</p>

Qualifica professionale	Sistemista Junior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 4 anni, di cui almeno due nella funzione Partecipazione a gruppi di lavoro di medie dimensioni
Conoscenze	<p>Conoscenza di base (installazione gestione personalizzazione) sistema operativo Win NT e Windows 2000/2003 Server, configurazione cluster Windows MSCS e NLB;</p> <p>Capacità esecuzione backup/restore SQL Server;</p> <p>Conoscenza dei comandi disponibili di Win NT per il monitoraggio dei prodotti Microsoft;</p> <p>Capacità di analisi di problematiche legate all'ambiente backoffice;</p> <p>Gestione di procedure batch DOS;</p> <p>Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS;</p> <p>Conoscenza di base (Configurazione utenze con relative Policies/Permissions) del Servizio Active Directory Windows 2000/2003;</p> <p>Conoscenza comandi TCP/IP;</p> <p>Conoscenza di base (configurazione e tuning) del prodotto SQLserver 7 e 2000;</p> <p>Conoscenza di base (configurazione e tuning) del prodotto IIS 4.0 e 5.0;</p> <p>Conoscenza di base (configurazione) del prodotto Microsoft SharePoint;</p> <p>Conoscenza di base delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi;</p> <p>Conoscenza di base dei prodotti Microsoft Openshare e robocopy;</p> <p>Supporto all'attivazione/configurazione (lato Server-Client) di servizi Blackbarry, Smartphone, Palmari, ecc...</p>
Posta elettronica	<p>Conoscenza di base Microsoft Windows 2000/2003 in configurazione Microsoft cluster.</p> <p>Conoscenza di base dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Exchange 2000/2003; • Veritas cluster; • Veritas for Echange; • Veritas NetBackup for Echange; • IBM Content Manager CommonStore per Exchange Server; <p>in configurazione SAN (Storage Area Network).</p>

Qualifica professionale	Operatore di sistema
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 1 anno nella mansione Attitudine al lavoro di gruppo e facilità d'interazione
Conoscenze	Ambienti operativi Windows; Effettua la preparazione, predisposizione e avviamento degli elaboratori per l'esecuzione dei programmi, curando la predisposizione delle unità periferiche; Capacità gestionali/amministrativi in ambienti Windows; Conoscenze di base strumenti di System e Network Management; Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS; Conoscenza di base (Configurazione utenze con relative Policies/Permissions) del Servizio Active Directory Windows 2000/2003; Conoscenze di base TCP/IP; Conoscenze di base protocolli di rete; Conoscenza HW PC e minima di cablaggio; Conoscenza di base ambienti LAN e WAN; Supporto all'attivazione/configurazione di servizi Blackberry, Smartphone, Palmari, ecc..

4.18.3 Servizi Accessori

Qualifica professionale	Coordinatore dei Servizi Accessori
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione; Verifica della corretta applicazione di metodi e standard; Sviluppo di analisi tecnica di media complessità; Coordinamento attività; Docenza d'aula; Documentazione procedure; Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni.
Conoscenze	Conoscenza Sistemi operativi Windows incluso il pacchetto Office; Conoscenze di Networking, nozioni di base sulle reti Rete Ethernet, commutazione di pacchetto Reti Telefoniche analogiche e digitali (POST/PSTN) Terminali, Gateway, Gatekeeper, Apparati telefonici, Internet Strumenti di videoconferenza/proiezione metodologie e tecniche di sistemi complessi per la multi videocomunicazione; Gestione di sistemi di multi videocomunicazione e realizzazione di flussi streaming, broadcast e multicast; Conoscenza approfondita dei seguenti apparati: Vcon, Aethra, RadVision, Pointercom; Reti telefoniche; Scanner; Problematiche relative al benchmark su PdL. Prodotti-Linguaggi: Office, FrontPage, Adobe Acrobat, HTML.

Qualifica professionale	Addetto alla gestione dei supporti tecnologici
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	1 anno nella mansione Lavoro di gruppo ed interazione
Conoscenze	<p>Ambienti operativi Windows; Preparazione, predisposizione e test delle periferiche e relativi collegamenti per videoconferenze e presentazioni; Risoluzione di problematiche relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - attivazione, modifica e controllo di tutti i parametri video/audio, - aggiunta e modifica elenco di connessione - installazione, configurazione e manutenzione Gateway - controllo e settaggio Mixer audio - protocollo di comunicazione H323 - qualità del servizio QoS - integrazione reti PSTN e reti mobili - reti ISDN e Wireless - Tecniche di compressione Video Digitale - Porte di comunicazione notebook e collegamenti con periferiche; <p>Gestione magazzino; Test e laboratorio su personal computer e laptop e cablaggio (minima); Protocolli di rete in particolare TCP/IP Ambienti LAN.</p>

Qualifica professionale	Addetto publishing
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	3 anni di cui almeno 1 nella mansione Lavoro di gruppo ed interazione
Conoscenze	<p>Ambienti operativi Windows; Preparazione, predisposizione e pubblicazione documenti su rete intranet/internet; Prodotti-Linguaggi: Office, FrontPage, Dreamweaver, Openshare, Adobe Acrobat, HTML, Javascript, ASP, Php.</p>

Qualifica professionale	Addetto supporto operatività individuale
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	3 anni di cui almeno 1 nella mansione Lavoro di gruppo ed interazione
Conoscenze	<p>Ambienti operativi Windows e dei prodotti di informatica individuale quali: Microsoft Office, Microsoft Outlook, Outlook express, Internet Explorer, Netscape, ecc.;</p> <p>Nozioni di base per i seguenti prodotti: SNA Server, DNS, DHCP, Web Server, emulatori 3270, Unix, Sql, Access;</p> <p>Capacità organizzative e di espletamento di piccoli seminari formativi con la preparazione e predisposizione di piccole dispense e del materiale per la formazione (es. corsi WBT);</p> <p>Prodotti-Linguaggi: Office, FrontPage, Adobe Acrobat, HTML .</p>

Qualifica professionale	Addetto supporto banche dati
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	3 anni di cui almeno 1 nella mansione Lavoro di gruppo ed interazione
Conoscenze	Ambienti operativi Windows; Conoscenze di base (installazione, personalizzazione, assistenza agli utenti, contatti con fornitori, ecc.) di banche dati giuridiche-economiche e di servizi di Infoprovider. Ambienti LAN e WAN.