

Allegato 4

**Capitolato per l'affidamento del servizio di manutenzione delle
infrastrutture per la rilevazione presenze ed il controllo accessi del
Ministero dell'Economia e delle Finanze**

SOMMARIO

1	Premessa	3
2	Oggetto della fornitura	4
2.1	Il contesto	4
2.2	Manutenzione delle infrastrutture	4
2.3	Installazione delle infrastrutture aggiuntive	6
2.4	Cablaggi	7
2.4.1	Cablaggio strutturato dati	7
2.4.2	Predisposizione punti elettrici	8
2.5	Spostamento delle apparecchiature	9
2.6	Integrazione delle scorte di badge	10
2.7	Prescrizioni generali	11
3	Dimensionamento	12
3.1	Servizio di manutenzione	12
3.2	Installazione delle infrastrutture aggiuntive	13
3.3	Cablaggi	13
3.4	Spostamento delle apparecchiature	13
3.5	Integrazione scorte badge	14
4	Modalità di esecuzione della fornitura	15
4.1	Premessa	15
4.2	Modalità servizio	15
4.3	Modalità a Chiamata	16
4.4	Modalità continuativa	17
4.5	Processi operativi per la manutenzione correttiva	17
4.6	Prodotti e documenti	18
4.6.1	Contenuto minimo dei prodotti e dei documenti	19
4.7	Qualità	24
4.8	Rilievi e penali	24
4.9	Modalità di consegna dei prodotti	25
4.9.1	Vincoli temporali sulle consegne	25
4.9.2	Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti	26
4.10	Referenti	27
4.11	Monitoraggio	27
4.12	Garanzia	27
4.13	Affiancamento di inizio fornitura	28
4.14	Affiancamento di fine fornitura	28
4.15	Documentazione	28
4.15.1	Aggiornamento della documentazione	28
4.15.2	Strumenti di documentazione	28
4.16	Luogo di lavoro	29
4.17	Orario di servizio	29

1 Premessa

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura dei servizi oggetto dell'iniziativa, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati al servizio di manutenzione delle infrastrutture per la rilevazione presenze ed il controllo accessi, installate presso le sedi centrali e periferiche del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), e per l'erogazione dei servizi ad esso connessi.

Per assicurare il servizio di cui sopra si è ritenuto opportuno bandire una gara europea, per l'affidamento ad un unico gestore, che avrà efficacia triennale dalla data inizio attività.

Con il termine:

- "Consip" va intesa la CONSIP S.p.A.
- "Fornitore" va intesa la ditta aggiudicataria della fornitura.
- "Amministrazione" va inteso il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- "Apparecchiatura" o "Infrastruttura", si intende l'apparecchiatura completa, comprensiva di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie richieste dall'Amministrazione;

Il capitolato si completa dei seguenti allegati:

- Appendice 1 - Raccoglitore degli standard aziendali Consip.
- Appendice 2 - Indicatori di qualità specifici della fornitura.
- Appendice 3 - Descrizione delle infrastrutture e distribuzione sul territorio.

Per la descrizione dell'organizzazione del MEF si rimanda alla voce "Organigramma" presente sul sito www.mef.gov.it.

2 Oggetto della fornitura

2.1 Il contesto

Il sistema di rilevazione presenze e controllo accessi (*di seguito anche Sistema*) in uso attualmente presso le sedi del MEF è stato realizzato nell'ambito del progetto per la realizzazione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale (SIAP) del Ministero dell'Economia e delle Finanze (area Economia) di supporto a tutti gli uffici del Ministero che partecipano ai processi di gestione amministrativa e giuridico - economica del personale.

La realizzazione del Sistema ha comportato l'installazione presso tutte le sedi del MEF delle infrastrutture di rilevazione presenza (lettori orologio) e degli apparati per il controllo accessi (tornelli). Questi ultimi sono presenti solo presso alcune sedi di Roma e Napoli.

Attualmente il MEF dispone di un'infrastruttura omogenea su tutto il territorio che consente:

- ai dipendenti di accedere con un unico badge ad una qualsiasi sede dell'Amministrazione;
- agli uffici di avere immediatamente disponibili le timbrature dei propri dipendenti, qualunque sia la sede presso cui è stata effettuata la timbratura.

Pertanto, si richiede che il Fornitore eroghi i servizi di seguito elencati e meglio dettagliati nei paragrafi a seguire:

- manutenzione delle infrastrutture;
- installazione infrastrutture aggiuntive;
- cablaggi dei punti rete ed elettrici;
- spostamento delle apparecchiature;
- integrazione delle scorte di badge.

Inoltre si richiede che il Fornitore garantisca la disponibilità, per l'intera durata del contratto, di un servizio di Call Desk per la ricezione:

- delle chiamate attraverso almeno un numero di rete fissa;
- delle richieste di intervento attraverso un numero di fax o un indirizzo di posta elettronica.

Tale Call Desk sarà il punto di contatto per l'attivazione dei servizi per tutta la durata contrattuale.

Il Fornitore, pertanto, sarà attivato tramite una Richiesta di intervento (chiamata telefonica o richiesta trasmessa via e-mail al Call Desk).

La presa in carico sarà formalizzata attraverso la Scheda intervento, predisposta dal Call Desk, che sarà inoltrata a Consip via posta elettronica.

2.2 Manutenzione delle infrastrutture

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione triennale "on-site" delle infrastrutture di cui all'Appendice 3 al fine di:

- garantirne, per l'intera durata del contratto, la piena e corretta funzionalità attraverso azioni preventive (*manutenzione preventiva*);

- provvedere al ripristino della piena e corretta funzionalità in caso di malfunzionamento (*manutenzione correttiva*).

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi:

- l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza;
- la mancata trasmissione delle informazioni rilevate dall'apparecchiatura al Sistema, nei casi riconducibili a problemi dell'apparecchiatura;
- e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Tutte le parti di ricambio utilizzate, sia a fronte di interventi di manutenzione preventiva sia a fronte di interventi di manutenzione correttiva, dovranno essere nuove, originali e identiche alle parti sostituite. Tali parti di ricambio verranno fornite senza alcun onere aggiuntivo per la Consip, poiché il loro costo è da intendersi compreso nel corrispettivo del servizio.

Le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore stesso che ne acquisirà la proprietà. L'eventuale loro recupero o avviamento ad ulteriore destinazione dovrà essere effettuato nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela ambientale e smaltimento rifiuti.

Manutenzione preventiva

Il Fornitore deve garantire la perfetta funzionalità delle infrastrutture e prevenirne i malfunzionamenti attraverso un servizio di assistenza tecnica preventiva, che comprende sia la fornitura che la sostituzione preventiva di parti di ricambio, comprendenti anche quelle soggette ad usura.

Tali servizi sono richiesti anche al fine di ridurre i costi di gestione delle infrastrutture mediante l'eliminazione delle possibili fonti di problemi.

Il Fornitore dovrà produrre un Piano degli Interventi, da sottoporre all'approvazione di Consip, in cui siano pianificati interventi (regolazioni, controlli, sostituzioni) finalizzati all'ottimizzazione delle apparecchiature; tali interventi dovranno essere effettuati con cadenza almeno quadrimestrale per le apparecchiature atte al controllo accessi, almeno annuale per le altre apparecchiature.

Manutenzione correttiva

Il fornitore dovrà garantire la riparazione dei guasti, blocchi o qualsiasi altro inconveniente che dovesse verificarsi sulle infrastrutture.

Per ogni intervento dovranno essere redatte la Nota intervento e la Nota di ripristino (quali sezioni della Scheda intervento) nelle quali dovranno essere registrate, tra le varie informazioni, l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le operazioni effettuate. Al termine di ogni intervento, tali documenti dovranno essere controfirmate dal referente dell'Amministrazione.

Parte integrante di tale servizio è sia la fornitura sia la sostituzione di parti di ricambio. Inoltre è richiesto che il Fornitore provveda all'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il

ripristino del pieno funzionamento delle stesse e al recupero delle informazioni (timbrature) attraverso lo scarico della memoria tampone.

Ogni qualvolta il ripristino del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature richieda un tempo superiore ai termini contrattuali, ovvero comporti il trasferimento dell'apparecchiatura stessa in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione, il Fornitore, ferma restando l'eventuale applicazione delle penali, e previa comunicazione alla Consip, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre messe a disposizione dall'Amministrazione. In tal caso, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese:

- al loro ritiro presso i magazzini dell'Amministrazione;
- all'installazione presso gli uffici del MEF;
- ai test di verifica della piena funzionalità;
- alla rimozione di eventuali malfunzionamenti rilevati in sede di test;
- alla successiva disinstallazione e restituzione presso i magazzini dell'Amministrazione dove tali apparecchiatura sono custodite.

In caso di perdita o danneggiamento delle apparecchiature fornite dall'Amministrazione durante la custodia e/o il trasporto, il Fornitore, nel caso in cui l'apparecchiatura non sia successivamente pienamente ripristinabile, è tenuto al reintegro dell'apparecchiatura con una identica, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o l'Amministrazione. Per identica si intende stessa marca, modello e tipo di quella danneggiata.

Qualora il Fornitore disponga di apparecchiature identiche a quelle oggetto dell'intervento, potrà, previa comunicazione alla Consip, provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, ad utilizzarle in sostituzione delle apparecchiature stesse, ferma restando l'eventuale applicazione delle penali.

In ogni caso il Fornitore dovrà provvedere al recupero degli archivi (timbrature) presenti sulle apparecchiature da sostituire.

2.3 *Installazione delle infrastrutture aggiuntive*

Potrà essere richiesto al Fornitore nel corso della durata del contratto l'installazione di infrastrutture aggiuntive per la rilevazione presenze e il controllo accessi, nelle sedi ubicate su tutto il territorio.

La fornitura di tali apparecchiature non è oggetto del presente Capitolato, pertanto saranno rese disponibili da Consip e/o dal MEF. La configurazione iniziale delle apparecchiature di nuova installazione verrà effettuata da un incaricato del fornitore terzo contestualmente all'attività di installazione.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare l'installazione delle nuove infrastrutture e, se richiesto, le attività propedeutiche all'installazione stessa quali, ad esempio, le predisposizioni di rete ed elettriche di norma predisposte dall'Amministrazione. Per queste ultime attività si rimanda allo specifico paragrafo 2.4.

Per installazione si intende il posizionamento e fissaggio dell'infrastruttura nella sede indicata da Consip, l'effettuazione dei collegamenti di rete ed elettrici della stessa e l'effettuazione di tutte le

prove dei controlli necessari a garantirne il pieno funzionamento ad eccezione della configurazione iniziale.

L'intervento di installazione dovrà essere effettuato alla presenza di un incaricato dell'Amministrazione, e del fornitore dell'apparecchiatura da installare, e si concluderà dopo l'effettuazione dei test di funzionalità. Al termine sarà compilato un verbale dell'intervento che attesterà l'avvenuta installazione dell'apparecchiatura e che sarà sottoscritto dall'incaricato del Fornitore e dal referente dell'Amministrazione.

Ogni apparecchiatura aggiuntiva, fatta salva diversa indicazione di Consip e/o dell'Amministrazione, sarà inserita nel servizio di manutenzione in qualsiasi momento di efficacia del contratto. L'adeguamento del canone avverrà a partire dal mese successivo a quello dell'avvenuta installazione.

2.4 *Cablaggi*

Nel corso dell'intera durata contrattuale, potrà essere necessaria, ai fini dell'installazione di nuove infrastrutture o dello spostamento delle apparecchiature già installate, l'esecuzione di attività propedeutiche quali:

- cablaggio strutturato dati;
- predisposizione punti elettrici.

Tali attività, che nel loro complesso sono di seguito definite "cablaggi", potranno essere richieste distintamente l'una dall'altra ma mai disgiuntamente dall'attività di installazione di una nuova infrastruttura o di spostamento di un'apparecchiatura già in possesso dell'Amministrazione.

2.4.1 Cablaggio strutturato dati

Le attività di cablaggio strutturato di posti di lavoro attrezzati di cat.6 (di seguito anche PdL) dovranno rispondere alle caratteristiche tecniche di seguito specificate.

Per PdL si intende l'insieme di tutti i componenti del cablaggio (cavo in rame, canalizzazione, pannello di distribuzione, borchia telematica e patch cord) che permetteranno il collegamento dell'Host utente (lettore di badge in questo caso) con l'apparato di rete di riferimento (Nodo di piano).

Tutti i componenti in rame (prese/connettori, permutatori, connessioni) devono essere di tipo a perforazione di isolante con cavo terminato su jack modulare ad otto posizioni di Cat. 6.

Il cavo da utilizzare dovrà essere di tipo non schermato (UTP 4cp 24 AWG 100Ohm +/-15), con caratteristiche rispondenti agli standard per cat. 6 (EIA/TIA 568-B.2-1 o EN 50173 o ISO/IEC 11801 2nd edition), con guaina esterna LSZH.

Nel rispetto delle normative, i cavi in rame devono essere posati in opera in un'unica pezzatura per una lunghezza massima di 90 metri.

La **Canalizzazione** da utilizzare deve essere a cornice o battiscopa, e deve rispondere alle seguenti caratteristiche:

- rispondenza alle norme CEI 23-19 e CEI 23-22II;

- omologazione IMQ;
- autoestinguente;
- materiale del canale: pvc;
- con almeno tre comparti interni distinti;
- grado di protezione: IP40.

La linea di prodotto utilizzata dovrà essere completa di tutti gli elementi occorrenti a realizzare l'installazione a regola d'arte, quali: coperture, portacavi, angoli, salite a squadra, testate di chiusura, scatole di derivazione, derivazione soprapavimento, coprigiunti, fermacavi, etc..

Dovrà essere compreso ogni altro accessorio e onere per eseguire un'installazione conforme alle vigenti norme.

I **panelli di permutazione**, ove necessario installarli, saranno utilizzati per la commutazione ed attestazione delle linee con cavo in rame UTP, ciascun pannello sarà composto da elementi di 24 porte.

Borchie Telematiche dovranno alloggiare due prese RJ45 fonia/dati almeno di cat. 6, per montaggio in scatola tipo Ticino 503, munita di cestello e placca, completa di etichette e targhette identificative.

Patch cord e **work area cable** devono essere costruite con cavo a trefoli UTP/FTP 4cp 24 AWG cat 6 100 Ohm +/-15, inoltre la guaina di protezione deve rispondere alle specifiche LSZH. La lunghezza minima richiesta per i cavi WAC è di 3 mt e per i cavi EC è di 1.5 mt.

Si richiede che tutti i componenti vengano etichettati in accordo con le normative in vigore.

Al termine dell'installazione e della posa in opera di tutti i componenti richiesti, si dovrà procedere alla certificazione dei PDL realizzati.

Per le modalità di esecuzione dei test di verifica e per i valori delle grandezze elettromagnetiche e fisiche da verificare si dovrà fare riferimento ai valori più restrittivi delle normative in vigore.

2.4.2 Predisposizione punti elettrici

Gli impianti elettrici e di protezione dovranno essere realizzati ed installati tenendo presenti le caratteristiche dell'ambiente in cui dovranno essere messi in opera (es. l'esposizione ad agenti atmosferici) al fine di garantirne la piena funzionalità e l'integrità degli stessi.

Pertanto, tutti i materiali, gli apparecchi ed i componenti elettrici impiegati nella realizzazione dell'impianto elettrico e di protezione (quali ad esempio le canaline), devono poter resistere ad azioni meccaniche, chimiche e termiche alle quali possono essere sottoposti durante l'esercizio.

Tutti i componenti elettrici dovranno essere rispondenti alla normativa vigente.

L'impianto elettrico di alimentazione delle apparecchiature di trasmissione dati deve essere realizzato utilizzando canaline portafili in PVC, atte ad assicurare la separazione e l'isolamento dei conduttori elettrici.

Il gruppo prese elettriche previsto per l'alimentazione di ogni posto di lavoro, di colore concordato con il referente della sede di installazione, dovrà essere costituito da n. 1 scatole 503, dotata di n. 1 presa Schuko+ bipasso (UNI) .

Il gruppo prese elettriche, costituito come suddetto, dovrà essere alimentato tramite n. 1 linea in cavo tripolare FG7 derivata da una scatola di derivazione posta nelle vicinanze oppure attestata su un quadro elettrico esistente.

Si raccomanda, ove possibile, di prevedere per ciascun “gruppo presa” una lunghezza dei cavi, dati ed elettrici, maggiore del necessario di almeno 3 metri, da lasciare avvolta al di sotto del pavimento o nel controsoffitto.

2.5 *Spostamento delle apparecchiature*

Nel corso del contratto potranno essere richieste attività di spostamento delle apparecchiature di rilevazione presenze tra due diverse sedi dell’Amministrazione. Tali spostamenti potranno essere richiesti nell’ambito:

- a) della stessa sede;
- b) di sedi diverse nell’ambito dello stesso comune;
- c) di sedi diverse nell’ambito di due comuni diversi;
- d) da una sede verso un magazzino indicato dall’Amministrazione (spostamento semplice).

Le attività di spostamento, di cui ai precedenti punti da a) a c), si sostanziano in:

- disinstallazione dell’apparecchiatura e, in attesa delle fasi successive, custodia presso le sedi del Fornitore. Il Fornitore è tenuto a conservare l’apparecchiatura rimossa con la massima cura e a garantirne l’integrità per tutto il periodo;
- trasferimento dell’apparecchiatura presso la sede dove la stessa sarà ricollocata;
- installazione dell’apparecchiatura rimossa secondo le modalità indicate al precedente paragrafo 2.3. Se richiesto, il Fornitore dovrà eseguire anche le attività di cablaggio di cui al paragrafo 2.4.

L’attività si conclude con l’esecuzione dei test per verificare la corretta funzionalità dell’apparecchiatura.

Al termine sarà compilata la Nota intervento che sarà sottoscritta dall’incaricato del Fornitore e controfirmata dal referente dell’Amministrazione.

Le attività di spostamento semplice, di cui al precedente punto d), si sostanziano nelle attività di disinstallazione già descritte e di trasporto dell’apparecchiatura rimossa verso uno dei magazzini indicati da Consip e/o dall’Amministrazione.

Le apparecchiature rimosse e custodite presso i locali dell’Amministrazione non saranno conteggiate ai fini del calcolo del corrispettivo per i servizi di manutenzione.

In caso di perdita o danneggiamento delle apparecchiature durante la custodia e/o il trasporto, il Fornitore, nel caso in cui l’apparecchiatura non sia riparabile al fine di garantirne la completa funzionalità, è tenuto al reintegro dell’apparecchiatura con una identica, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o l’Amministrazione. Per identica si intende stessa marca, modello e tipo di quella danneggiata.

2.6 *Integrazione delle scorte di badge*

L'attività è relativa alla fornitura di badge già personalizzati ed inizializzati presso la sede indicata da Consip e/o dall'Amministrazione. Tali badge dovranno essere conformi ai modelli già in uso presso le sedi del MEF, compatibili con le apparecchiature di rilevazione presenza, e potranno essere di due tipologie:

- per i dipendenti del MEF, per i dipendenti della P.A. che prestano servizio presso il MEF in qualità di personale comandato o fuori ruolo e per i visitatori abituali;
- per i visitatori occasionali delle diverse sedi del MEF.

Le caratteristiche tecniche dei badge da fornire sono descritte nell'Appendice 3.

Le richieste di badge saranno effettuate dagli uffici preposti di Consip e/o dell'Amministrazione e saranno trasmesse al Call Desk del Fornitore via fax o via posta elettronica.

Il Fornitore dovrà garantire la ricezione di tali richieste attraverso la disponibilità, per tutta la durata contrattuale, di almeno un numero di rete fissa dedicato al fax e di una casella di posta elettronica dedicata.

Il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dei badge ordinati presso gli uffici di destinazione entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

Badge per i dipendenti

Tali badge sono destinati:

- ai dipendenti del MEF per l'accesso alla propria sede di servizio ed eventualmente ad altre sedi dell'Amministrazione;
- alle persone che abitualmente frequentano le sedi dell'Amministrazione (es. consulenti).

L'attività richiesta al Fornitore consiste in:

- fornitura di badge a banda magnetica presso le sedi del MEF indicate;
- personalizzazione del badge con eventuale colore e con un identificativo numerico comunicati da Consip, che consentano il riconoscimento del proprietario del badge;
- inizializzazione dei badge con i dati necessari per il riconoscimento della timbratura.

Per tali badge potrà essere richiesta da Consip e/o dall'Amministrazione la personalizzazione con il logo del MEF.

Badge per i visitatori

Tali badge sono destinati ai visitatori del MEF presso le sedi in cui viene effettuato il controllo accessi.

L'attività richiesta al Fornitore consiste in:

- fornitura di badge a banda magnetica presso le sedi del MEF indicate;
- personalizzazione con un identificativo che consenta il riconoscimento del badge;
- inizializzazione dei badge con i dati necessari per il riconoscimento della timbratura.

2.7 *Prescrizioni generali*

Tutte i servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere realizzati a "regola d'arte", non solo per quanto riguarda le modalità di installazione, ma anche per la qualità e le caratteristiche dei materiali che devono essere conformi in tutto alle prescrizioni di legge.

3 Dimensionamento

Di seguito è riportato il dimensionamento massimo dei servizi, riferito quindi all'intera durata contrattuale, comprensivo dell'affiancamento di fine fornitura.

Il servizio di Call Desk e le attività di affiancamento di inizio e fine fornitura si intendono comprese nel corrispettivo della fornitura. Inoltre, si precisa che, poiché i servizi oggetto del contratto dovranno essere erogati su tutto il territorio nazionale, tutti gli oneri legati ad eventuali spese di viaggio e di trasferta si intendono compresi nel corrispettivo della fornitura.

Eventuali sopralluoghi preliminari che il Fornitore riterrà opportuno effettuare per la verifica del sito, con particolare riferimento alle attività di installazione, cablaggio, spostamento, ecc... si intendono remunerati nel corrispettivo della fornitura. Pertanto, anche nel caso in cui l'attività non sia portata a termine su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione, non potrà essere richiesto alcun corrispettivo.

3.1 Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione dovrà essere dimensionato in base all'orario di servizio indicato nel successivo paragrafo 4.17 e al numero e alla tipologia di apparecchiature mantenute, descritte nell'Appendice 3.

Si precisa che il numero di apparecchiature indicato nella "Tabella apparecchiature" sarà oggetto di conferma ad inizio attività.

Tale numero potrà essere rivisto nel corso della durata contrattuale sulla base delle eventuali installazioni di nuove apparecchiature e/o disinstallazioni richieste da Consip e/o dall'Amministrazione. Di seguito si riporta, a titolo meramente indicativo, il numero stimato delle installazioni che potranno essere richieste nel corso del contratto (Tabella installazioni).

Tabella apparecchiature

Tipo apparecchiature	n° apparecchiature installate
Lettori orologio	494
Tornelli	63
Passaggi monodirezionali	2
Passaggi bidirezionali	7

Tabella installazioni

Apparecchiatura	n° installazioni stimate
Lettori orologio	60
Tornelli	20

A titolo meramente indicativo, si precisa che nel corso dell'attuale fornitura, una rilevazione effettuata sul periodo gennaio/dicembre 2004, con numero di infrastrutture pressoché costante, ha mostrato che la manutenzione correttiva è stata effettuata con una frequenza di circa 10 interventi medi mensili di cui circa il 35% sulle sedi di Roma.

La manutenzione sarà retribuita a "canone" in base al numero delle apparecchiature affidate in manutenzione. Il canone mensile potrà essere adeguato in funzione di tale numero.

L'adeguamento, in aumento o diminuzione, avrà effetto a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione del numero di apparecchiature da mantenere.

3.2 *Installazione delle infrastrutture aggiuntive*

Come già indicato nel paragrafo precedente, potranno essere richieste installazioni per un massimo di 60 infrastrutture aggiuntive per la rilevazione presenze e un massimo di 20 infrastrutture aggiuntive per il controllo accessi.

Le installazioni saranno retribuite in base al numero di installazioni effettuate nel corso del mese, con conseguente diminuzione del relativo massimale complessivo.

Le installazioni saranno remunerate solo a valle della verifica positiva delle funzionalità.

3.3 *Cablaggi*

Nel corso della fornitura, potranno essere richieste le seguenti attività:

Tipo cablaggio	n° stimato
Cablaggio strutturato dati	50
Predisposizione punti elettrici	50

Come già indicato, tali attività potranno essere richieste solo congiuntamente alle attività di installazione delle infrastrutture o in occasione di spostamenti.

Le attività saranno remunerate solo a valle dell'esecuzione dell'attività con esito positivo e comunque, relativamente al cablaggio strutturato dati, dopo il rilascio della certificazione di legge.

3.4 *Spostamento delle apparecchiature*

Potranno essere richiesti spostamenti fino ad un massimo di 150 apparecchiature di rilevazione presenze.

A titolo meramente indicativo si precisa che nel corso dell'attuale fornitura, in base alla rilevazione effettuata sul periodo gennaio/dicembre 2004, sono stati richiesti ed effettuati una media di 2 interventi mensili di spostamento di infrastrutture precedentemente rimosse. La maggior parte di tali spostamenti sono stati richiesti verso sedi ubicate a poca distanza da quella originaria o comunque nell'ambito dello stesso comune.

Ai fini del dimensionamento, le attività di spostamento sono da considerarsi analoghe, siano esse nell'ambito:

- o della stessa sede
- o da una sede all'altra nell'ambito dello stesso comune
- o da una sede all'altra nell'ambito di due comuni diversi.

Le attività saranno remunerate in base al numero e alla tipologia di spostamenti (semplici oppure spostamenti comprensivi di installazione) effettuati nel corso del mese, con conseguente diminuzione del relativo massimale complessivo.

Gli spostamenti comprensivi di installazione saranno remunerati solo a valle della verifica positiva della funzionalità.

Per quanto riguarda le attività legate agli spostamenti semplici (da sede verso magazzino) si stimano intorno a 20 per l'intera durata della fornitura.

Le attività di spostamento semplice saranno remunerate sulla base del Consuntivo attività approvato.

3.5 *Integrazione scorte badge*

Il numero di badge da produrre e consegnare potrà arrivare ad un massimo di 15.000 badge dipendenti e ad un massimo di 15.000 badge visitatori, sulla base delle indicazioni di volta in volta fornite da Consip e/o dall'Amministrazione.

I badge dovranno essere consegnati, salvo diversa indicazione di Consip, presso le diverse sedi del MEF per cui sia stata effettuata la produzione.

Il numero di badge da produrre e consegnare sarà di volta in volta indicato, fatta salva la possibilità per Consip e/o per l'Amministrazione di richiedere la produzione e la consegna anche di un solo badge.

I badge prodotti saranno retribuiti in base alla quantità ordinata nel corso del mese, con conseguente diminuzione del relativo massimale complessivo. Nel caso in cui i badge consegnati non siano conformi all'ordine, essi saranno resi al Fornitore senza alcun onere per Consip e/o l'Amministrazione. I badge resi non saranno remunerati.

Gli ordini non evasi non saranno remunerati.

4 Modalità di esecuzione della fornitura

4.1 Premessa

Nel seguito non saranno descritte puntualmente le modalità di esecuzione delle diverse attività, assumendo come normalmente note le attività di carattere tecnico necessarie all'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi, viene qui di seguito fornita una matrice di associazione relativamente alle differenti modalità di erogazione dei servizi.

Servizio	Modalità di erogazione	Modalità di remunerazione
Manutenzione	Servizio	Canone mensile
Installazione infrastrutture aggiuntive	A Chiamata	N° di installazioni effettuate
Cablaggi	A Chiamata	N° di cablaggi effettuati
Spostamento delle apparecchiature	A Chiamata	N° di spostamenti effettuati
Integrazione scorte badge	Continuativa	N° di badge ordinati e consegnati

La 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. Tali modalità di esecuzione, potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni.

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, ferma restando la responsabilità globale di Consip nello svolgimento di tali attività.

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda al successivo paragrafo 4.5 per ulteriori approfondimenti in merito ai processi e al paragrafo 4.6 in merito ai contenuti informativi dei documenti da consegnare.

4.2 Modalità servizio

Il Servizio di manutenzione dovrà essere svolto nel rispetto delle specifiche, dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio 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.

Ogni singolo intervento, legato a malfunzionamenti sarà registrato nei sistemi di tracciatura in uso presso Consip e/o presso l'Amministrazione, pertanto il Fornitore dovrà effettuare il completamento delle informazioni per quanto di sua competenza secondo modalità e procedure che saranno concordate ad inizio fornitura, quali ad esempio messaggi di posta elettronica verso il Call Center MEF.

Dal momento dell'assegnazione della chiamata (di seguito anche ticket) o della segnalazione di richiesta di intervento, la responsabilità dell'esecuzione dell'attività è del Fornitore, secondo le

modalità precedentemente descritte. Ciò fino alla soluzione ovvero fino all'eventuale successiva assegnazione del ticket ad un altro gruppo di lavoro competente nella risoluzione.

Ad inizio attività dovrà essere presentato il Piano degli interventi di manutenzione preventiva in cui siano indicati la programmazione degli interventi distinti per tipologia di infrastruttura e la stima della durata degli interventi per gruppi di sedi (divise ad esempio per dislocazione geografica).

Le attività di cui sopra sono pianificabili già ad inizio della fornitura, fermo restando che la definitiva tempificazione di singoli interventi potrà subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data ed essere recepita nel Piano degli interventi in corso d'opera.

Il servizio di manutenzione correttiva sarà attivato attraverso una Richiesta di Intervento verso il Fornitore da parte di Consip e/o dell'Amministrazione, anche attraverso il Call Center MEF.

La presa in carico dell'intervento è effettuata attraverso l'assegnazione di un progressivo alla richiesta di intervento pervenuta e la registrazione della richiesta stessa sul sistema di gestione del Fornitore. La formalizzazione sarà effettuata attraverso la Scheda intervento che sarà predisposta dal Fornitore (Call Desk) e trasmessa a Consip via posta elettronica.

L'intervento si conclude con i test di funzionalità e con la compilazione di una Nota di ripristino che sarà sottoscritta dal incaricato del Fornitore e controfirmata dal referente dell'Amministrazione.

Consip si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc o copia dei rapporti di intervento.

4.3 Modalità a Chiamata

L'attivazione dell'intervento è effettuata attraverso una Richiesta di Intervento verso il Fornitore da parte di Consip e/o dell'Amministrazione, anche attraverso il Call Center MEF.

La presa in carico dell'intervento è effettuata attraverso l'assegnazione di un progressivo alla richiesta di intervento pervenuta e la registrazione della richiesta stessa sul sistema di gestione del Fornitore. La formalizzazione sarà effettuata attraverso la Scheda intervento che sarà predisposta dal Fornitore (Call Desk) e trasmessa a Consip via posta elettronica.

L'intervento si conclude con i test di funzionalità e con la compilazione della Nota intervento (quale sezione della Scheda intervento).

La responsabilità dell'esecuzione dei singoli interventi 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.

L'attività è remunerata sulla base del Consuntivo attività approvato.

4.4 *Modalità continuativa*

Il servizio di integrazione delle scorte di badge è un servizio la cui 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.

Le singole Richieste di integrazione perverranno al Call Desk.

La presa in carico dell'intervento è effettuata attraverso l'assegnazione di un progressivo alla richiesta di intervento pervenuta e la registrazione della richiesta stessa sul sistema di gestione del Fornitore. La formalizzazione sarà effettuata attraverso la Scheda intervento che sarà predisposta dal Fornitore (Call Desk) e trasmessa a Consip via posta elettronica.

Il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dei badge ordinati presso gli uffici di destinazione entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

L'attività è remunerata mensilmente sulla base delle informazioni contenute nel Consuntivo attività approvato.

4.5 *Processi operativi per la manutenzione correttiva*

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva, e viene registrata dal Call Center MEF con attribuzione di severità assegnata dall'Amministrazione. Per informazioni sulla severità degli interventi si rimanda all'Appendice 2.

Il Call Center MEF, mediante chiamata telefonica e/o via posta elettronica, attiverà la chiamata, comunicando le informazioni relative al malfunzionamento, i riferimenti del responsabile dell'Amministrazione indicato come contatto, il grado di severità dell'intervento.

Il Fornitore inserirà tale chiamata nel proprio sistema di gestione, evidenziandone la severità e il relativo livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo di chiamata. Il sistema di gestione del Fornitore dovrà garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura della stessa.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità.

Il Fornitore è tenuto a comunicare via e-mail al Call Center MEF, l'apertura intervento e la chiusura intervento con indicati l'identificativo assegnato all'intervento e la data e l'ora di inizio/fine attività, o una sospensione intervento con indicate le motivazioni (es. contatto irreperibile, preso appuntamento con contatto ecc.).

Consip potrà richiedere al Fornitore di inoltrare le comunicazioni di cui sopra al proprio gruppo di monitoraggio.

Alla chiusura della chiamata, sarà a carico del tecnico che ha eseguito l'intervento la redazione della Nota di intervento e della Nota di ripristino.

Mediante la compilazione delle suddette note il Fornitore dovrà mantenere traccia delle azioni intraprese per il ripristino delle corrette funzionalità dell'infrastruttura per consentire al Committente la verifica e l'approvazione dell'attività svolta.

4.6 *Prodotti e documenti*

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

Il formato dei documenti di seguito riportati potrà essere concordato in corso d'opera. Il contenuto minimo di tali prodotti è indicato nel successivo paragrafo 4.6.1 .

Servizio	Modalità di erogazione	Documenti
Manutenzione Preventiva e correttiva	Servizio	<ul style="list-style-type: none">• Piano degli Interventi• Scheda intervento;<ul style="list-style-type: none">◦ Nota intervento◦ Nota di ripristino
Installazione infrastrutture aggiuntive	A Chiamata	<ul style="list-style-type: none">• Scheda intervento;<ul style="list-style-type: none">◦ Nota intervento
Cablaggi	A Chiamata	<ul style="list-style-type: none">• Certificazione dei PdL realizzati;
Spostamento delle apparecchiature	A Chiamata	<ul style="list-style-type: none">• Scheda intervento;<ul style="list-style-type: none">◦ Nota intervento
Integrazione scorte badge	Continuativa	<ul style="list-style-type: none">• Scheda intervento

L'esecuzione ed il controllo della fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione.

All'inizio della fornitura Consip illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dell'attuale sistema di rilevazione presenze e controllo accessi 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 e Piano degli interventi con attività e tempi) dovrà essere predisposta dal Fornitore all'inizio della fornitura e aggiornato nel caso in cui sia prevista un'attività identificabile nell'ambito del servizio, e concordata con Consip tramite una continua attività di condivisione.

Il Piano di lavoro e Piano degli interventi concordati potranno essere autorizzati 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 tali documenti. 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.

Consuntivazione

La consuntivazione delle attività, dovrà essere predisposta mensilmente nel Consuntivo attività relativo ai servizi erogati nel periodo di riferimento.

La consuntivazione delle attività dovrà essere corredata dall'elenco degli interventi e dalle Schede intervento complete delle sezioni Note di ripristino/intervento. Si precisa che l'elenco degli interventi dovrà contenere tutti gli interventi effettuati o richiesti nel mese di riferimento, con

evidenziati quelli che non hanno rispettati gli SLA previsti. Ogni singolo intervento, laddove applicabile, dovrà necessariamente contenere il riferimento alla Scheda intervento ad esso associata.

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

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

Laddove 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.

Informazioni di riepilogo

Su richiesta di Consip il Fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all’intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate (reportistica ad hoc).

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.

4.6.1 Contenuto minimo dei prodotti e dei documenti

Tutto il materiale prodotto in esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà dell’Amministrazione, che ne potrà disporre liberamente.

Tutti i prodotti realizzati nell’ambito della fornitura devono rispondere ai requisiti stabiliti nel Piano di Qualità. Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- apprendibilità
- operabilità
- accuratezza
- adeguatezza
- aderenza
- modificabilità

I contenuti minimi di tali documenti sono dettagliati di seguito.

Piano di lavoro

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi o attività, i cicli di vita definiti e lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), riporterà:

- codice, nome e descrizione del progetto;
- elenco delle fasi/attività e relative date di inizio e fine, previste ed effettive;

- prodotti di fornitura delle singole fasi/attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- percentuale di avanzamento delle singole attività.

Si precisa che:

- Le date di consegna dei singoli prodotti potranno variare per ciascun intervento
- Le date finali delle varie fasi/attività, devono essere comprensive, ove applicabile, anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;

E' un documento in formato MS Project, eventualmente corredato da informazioni testuali.

Piano degli interventi

Il documento dovrà contenere la pianificazione degli interventi di manutenzione preventiva previsti per tutte le sedi. Tale Piano predisposto ad inizio fornitura dovrà essere aggiornato costantemente e sottoposto all'approvazione di Consip che provvederà a pubblicarlo sul sito SIAP in modo da renderlo disponibile agli Uffici del MEF.

Tale documento riporterà:

- la sede dove verrà effettuato l'intervento;
- il tipo di apparecchiatura oggetto dell'intervento;
- il tipo di intervento (regolazioni, controlli, sostituzioni);
- la data prevista dell'intervento;
- l'orario previsto dell'intervento.

Scheda intervento

- numero identificativo della chiamata assegnato dal Call desk, registrato sul sistema di gestione del Fornitore;
- numero identificativo della chiamata o della richiesta assegnato dal Call Center MEF, registrato sul sistema di tracciatura degli interventi utilizzato in Consip (solo per manutenzione correttiva);
- sede di intervento o sede che ha richiesto il servizio/attività o che ha segnalato la malfunzione;
- nome del referente dell'Amministrazione;
- attività richiesta;
- data della presa in carico della richiesta;
- ora della presa in carico della richiesta;
- data prevista per l'intervento "on-site";
- ora prevista per l'intervento "on-site";
- severità assegnata all'intervento (solo per manutenzione correttiva);
- descrizione del problema segnalato (solo per manutenzione correttiva).

Nota intervento

- numero identificativo della chiamata assegnato dal Call desk, registrato sul sistema di gestione del Fornitore;
- data effettiva dell'intervento "on-site";
- ora di inizio intervento "on-site";

- descrizione dell'intervento;
- parti sostituite;
- nome del tecnico che ha effettuato l'intervento;
- check list dei test funzionali da effettuare;
- test funzionali effettuati;
- firma del referente dell'Amministrazione;
- note.

Nota di ripristino (solo per manutenzione correttiva)

- numero identificativo della chiamata assegnato dal Call desk, registrato sul sistema di gestione del Fornitore;
- data effettiva del ripristino;
- ora di fine dell'intervento di ripristino;
- ora effettiva ripristino del sistema;
- descrizione dettagliata del problema;
- soluzione adottata.

La scheda intervento e le sue sezioni, Nota intervento e Nota di ripristino, sono documenti in forma testuale.

Certificazione dei PdL

Il contenuto minimo di tale documento è prescritto dalle norme in vigore. Tale documento sarà consegnato al referente dell'Amministrazione al termine dell'intervento.

Piano della Qualità Generale

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

1. Scopo del piano della qualità
(*Contiene le finalità del Piano della Qualità*)
2. Documenti applicabili e di riferimento
(*Contiene l'elenco di tutti i documenti contrattuali applicabili, di tutti i documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità e gli standard da utilizzare per i prodotti*)
3. Glossario
(*Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità*)
4. Organizzazione della fornitura
(*Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione del responsabile utente finale ed ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura, del responsabile dei controlli da svolgere, del responsabile della gestione configurazione e del responsabile dell'assicurazione qualità) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura. A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate))*)

5. Ciclo di erogazione dei servizi
(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre)
6. Specifiche dei servizi
(Descrive o richiama, per ogni servizio erogato, la specifica del servizio, la specifica di realizzazione del servizio e la specifica di controllo qualità del servizio)
7. Requisiti di qualità
 - 7.1. Identificazione dei requisiti di qualità
(Contiene la chiara e non ambigua identificazione dei requisiti di qualità. Per questo è necessario definire:
 - *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
 - *le metriche con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
 - *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base delle metriche definite))*
 - 7.2. Procedura per la valutazione della qualità
(Riporta o riferenzia la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:
 - *modalità di misura;*
 - *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
 - *frequenza delle misure;*
 - *periodi temporali di riferimento;*
 - *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio)*
8. Verifiche ispettive
(Definisce o riferenzia le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura)
9. Riesami, verifiche e validazioni
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati)
10. Segnalazione di problemi ed azioni correttive
(Riporta o riferenzia le specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte)
11. Controllo della configurazione
(Contiene la descrizione dei criteri, delle procedure e degli strumenti adottati per il controllo (immissione, salvaguardia e catalogazione) e la consultazione delle versioni degli elementi di configurazione)
12. Controllo dei sub-fornitori
(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare il controllo dei sub-fornitori)

13. Raccolta e salvaguardia dei documenti

(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione.

Inoltre riporta o riferisce le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni)

14. Formazione ed addestramento

(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti il contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti)

15. Gestione del prodotto fornito dal cliente

(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/Consip)

16. Gestione dei rischi

(Contiene la metodologia e le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi)

17. Analisi dei dati per il miglioramento

(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno)

Consuntivo attività

Tale documento deve essere prodotto mensilmente e riportare:

- n° di apparecchiature in manutenzione suddivise per sede e tipologia
- n° di interventi di manutenzione preventiva effettuati suddivisi per sede e tipologia
- n° di interventi di installazione di infrastrutture aggiuntive effettuati suddivisi per sede
- n° di cablaggi effettuati suddivisi per sede e tipologia
- n° di spostamenti effettuati per sede e tipologia
- n° di badge consegnati per sede e tipologia

Ulteriori informazioni potranno essere richieste ad inizio attività.

E' un documento in forma testuale, eventualmente corredato di fogli elettronici di calcolo.

Stato Avanzamento Lavori

Tale documento, che può essere una sezione del Piano di lavoro, descrive lo stato delle attività ad una specifica data.

Le informazioni che dovrà contenere sono:

- data a cui si riferisce l'avanzamento;
- stato delle attività alla data in termini di:
 1. attività significative concluse nel periodo in esame;
 2. attività significative in corso e/o previste a breve;
- ragioni di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

E' un documento in forma testuale.

Rendicontazione dei requisiti di qualità

La documentazione dovrà contenere almeno i dati complessivi relativi alla misurazione di ciascun

requisito di qualità previsto ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

Inoltre dovrà essere data l'evidenza di ogni singola violazione delle soglie previste fornendo i dati di dettaglio per ciascun intervento non risolto o non completato nei tempi, dettagliandone e motivandone lo scostamento.

E' un documento in forma testuale, corredato di fogli elettronici e/o grafici in formato MS Excel.

Base dati dei requisiti di qualità

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip attraverso adeguati strumenti hw e sw. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione dei requisiti di qualità.

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 descritto al paragrafo 4.6.1.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura. Le attività continuative fanno riferimento al Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale è redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e dello schema esposto al paragrafo 4.6.1 e costituisce 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 2.

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

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2000 non risolva le osservazioni notificate da Consip, questa si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

4.8 Rilievi e penali

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, standard Consip, offerta, Piano della Qualità Generale, Piano di Lavoro e Piano degli interventi). Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 2 e determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal responsabile del contratto Consip secondo una casistica definita, e sono formalizzati attraverso una lettera di rilievo.

4.9 *Modalità di consegna dei prodotti*

I prodotti previsti dal Piano di lavoro dovranno essere consegnati a Consip secondo la tempificazione prevista dal piano di lavoro stesso e comunque almeno secondo la tempificazione di seguito indicata.

Per la documentazione la normale modalità di consegna dei sorgenti è su floppy disk 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.

Tutti i prodotti consegnati su supporti magnetici (floppy 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.

4.9.1 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 della singola attività.

Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere consegnato entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto.

Le variazioni sui contenuti del Piano della Qualità Generale dovranno essere consegnate entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi, fatto salvo diverso accordo con Consip.

Piano di Lavoro

Il Piano di Lavoro e Piano degli interventi saranno consegnati ad inizio fornitura. La consegna dovrà avvenire entro 15 giorni dalla stipula del contratto.

Gli aggiornamenti di tali documenti saranno effettuati attraverso la produzione di nuove versioni sulla base di ripianificazioni concordate con Consip e prodotti secondo la tempificazione di seguito indicata.

A fronte di ogni ripianificazione il Piano di Lavoro e il Piano degli interventi dovranno essere riconsegnati, per l'approvazione, entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

Scheda intervento

La scheda intervento sarà trasmessa via posta elettronica entro 2 ore lavorative dalla richiesta di intervento.

La scheda intervento completa delle sue sezioni (Nota intervento e Nota di ripristino) sarà consegnata contestualmente al Consuntivo attività.

Consuntivo attività

I documenti "Consuntivo attività" ed i documenti a corredo (es. Schede intervento, ecc...) devono essere consegnati mensilmente entro il settimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento.

Stato avanzamento lavori

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

Rendicontazione dei requisiti di qualità

Il documento "Rendicontazione dei requisiti di qualità" e la "Banca dati dei requisiti di qualità" devono essere consegnati entro il settimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento.

Reportistica ad hoc

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.

4.9.2 Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti

Consip si riserva 15 giorni dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale.

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 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
- Piano degli interventi
- Consuntivo attività
- Rendicontazione dei requisiti di qualità

per cui è prevista esplicita approvazione.

4.10 Referenti

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato dal Fornitore un responsabile unico (Responsabile delle attività contrattuali), cui Consip farà riferimento per gli aspetti generali, o potrà scalare per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

4.11 Monitoraggio

Consip si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 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.

4.12 Garanzia

Tutti i prodotti delle attività effettuate nell'ambito del contratto ovvero tutte le apparecchiature installate o spostate dal Fornitore ovvero i cablaggi effettuati ovvero tutti gli oggetti collaudati (o forma equivalente) usufruiranno di un periodo di garanzia, pari a tutta la durata contrattuale, per l'eliminazione dei difetti derivanti dalla non esecuzione a regola d'arte delle prestazioni contrattuali.

4.13 *Affiancamento di inizio fornitura*

Nei 15 giorni dalla stipula del contratto, 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.

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.

4.14 *Affiancamento di fine fornitura*

Negli ultimi 15 giorni di validità del contratto, 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.

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.

Lo strumento di tracciatura degli interventi attualmente utilizzato è Vantive.

Consip si riserva di variare o introdurre 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 su tutto il territorio nazionale fatto salvo quanto concerne le attività del Call Desk che saranno svolte presso i locali del Fornitore.

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate da Consip e/o dall'Amministrazione.

4.17 Orario di servizio

Di seguito è indicato l'orario di servizio richiesto per le attività contrattuali. Eventuali richieste di servizio in orari diversi da quelli indicati saranno concordate dandone congruo preavviso al Fornitore.

Servizio/attività	Orario di servizio
Call Desk	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 Sabato dalle 8.00 alle 13.00 Festivi esclusi
Manutenzione correttiva	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 Sabato dalle 8.00 alle 13.00 Festivi esclusi
Manutenzione preventiva	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi
Installazione infrastrutture aggiuntive	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi
Spostamenti	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi
Cablaggi	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi
Integrazione scorte di badge	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi

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.