Capitolato tecnico
per l'acquisizione del servizio di Manutenzione Sistemi
della Corte dei conti

1 PREMESSA 4
2 OGGETTO 5
3 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE 5
3.1 Disponibilità temporale del Servizio 6
3.2 Il Responsabile unico delle attività contrattuali 6
3.3 Inserimento e rimozione di un sistema nel contratto di manutenzione 7
3.4 Tipologie di manutenzione 8
3.4.1 Manutenzione operativa 8
3.4.2 Manutenzione correttiva 8
3.5 Modalità di erogazione del servizio di manutenzione 10
3.5.1 Gestione chiamata 11
3.5.2 Rapporto di fine intervento 11
3.6 Livelli di servizio 12
4 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER DIPARTIMENTALI 13
4.1 Attività di lavoro 13
4.2 Tipologia dei server e storage 13
4.3 Classificazione dei server (Livelli di servizio) 14
5 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI ATTIVI DI RETE 15
5.1 Attività di lavoro 16
5.2 Tipologia degli apparati attivi 16
5.2.1 Apparati di rete 16
5.2.2 Bilanciamento 17
5.3 Classificazione degli apparati attivi (livelli di servizio) 17
6 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERSONAL COMPUTER 19
6.1 Attività di lavoro 19
6.2 Tipologia Personal Computer e monitor 19
6.3 Classificazione dei personal computer e monitor (livelli di servizio) 20
7 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI DI SICUREZZA 20
7.1 Attività di lavoro 20
7.2 Tipologia degli apparati di sicurezza 20
7.3 Classificazione degli apparati di sicurezza (livelli di servizio) 20
8 SERVIZI DI CALL DESK E PRODUZIONE REPORT 21
8.1 Call Desk 21
8.1.1 Attività 22
8.2 Produzione dei report 22

Indice delle tabelle

Tabella 1 – Server dipartimentali 14
Tabella 2 – Classi Economiche 14
Tabella 3 –Server per classe economica 15
Tabella 4 - Apparati di Rete 16
Tabella 5 - Tipologia di Apparati di rete 18
Tabella 6 - Quantità e tipologie di apparati 18
Tabella 7 - Parco Macchine PC 19
Tabella 8 - Parco Monitor 20
Tabella 9 - Apparati di Sicurezza 20
Tabella 10 - Tipologia di Apparati di sicurezza 21
Tabella 11 - Quantità e tipologie di apparati 21

1 PREMESSA

La Corte dei conti, per ottimizzare e rendere più affidabili i servizi ai propri utenti interni, intende avvalersi di un nuovo servizio di manutenzione che abbraccia la parte serventi dipartimentali, networking, sicurezza e personal computer.

L'obiettivo principale della presente iniziativa è quindi quello di rinnovare il servizio di manutenzione hw dei server dipartimentali, degli apparati di rete, dei personal computer, dei monitor e degli apparati di sicurezza installati presso le sedi romane e periferiche della Corte dei conti, mediante la stipula di un unico contratto.

Il presente capitolato contiene le specifiche tecniche necessarie, in qualità, quantità e livelli di servizio adeguati ad una corretta erogazione del servizio di manutenzione triennale, sui server dipartimentali, sugli apparati attivi di rete, sui personal computer e sugli apparati di sicurezza di proprietà della Corte dei conti ubicati nelle sedi romane e periferiche dettagliate nelle appendici.

Nel corpo del capitolato, ai termini al seguito, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- ***capitolato tecnico***, il presente documento;
- ***Committente e/o Amministrazione***, la Consip S.p.A.;
- ***Impresa,*** l'Impresa, o il raggruppamento temporaneo di imprese, che fornirà il servizio di manutenzione;
- ***Fornitore,*** l'Impresa, o il raggruppamento temporaneo di imprese, che partecipa alla gara d'appalto;
- ***Numero Verde e/o Call Desk,*** servizio di gestione delle chiamate di apertura ticket;
- ***Sistema e/o Apparecchiatura,*** l'insieme dei componenti hardware e del relativo software di base che costituiscono il sistema informatico siano essi server, PC, hub, switch o router;
- ***Serventi,*** l'insieme dei componenti hardware e del relativo software di base che costituiscono il sistema informatico (server);
- ***apparato attivo di rete***, l'insieme delle componenti hardware e del relativo software di base che costituisce il sistema informatico (hub, switch, router) oggetto del capitolato;
- ***apparato di sicurezza***, l'insieme delle componenti hardware, software (di base ed applicativo), delle licenze e degli accessori (es. HUB/Switch per il collegamento di rete, Rack, Switch delle Consolle) che realizzano una specifica funzionalità di sicurezza (es. sicurezza perimetrale, AAA per accesso remoto, analisi del traffico);
- ***modulo o scheda***, componente hardware costituente l'apparato attivo;
- ***Best Practics***, sono un insieme di raccomandazioni fornite da gruppi, enti, organizzazioni o produttori, riconosciuti dalla comunità tecnologica, per la corretta esecuzione di determinate attività, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche sotto il profilo dell'esperienza d'uso;
- ***Responsabile unico delle attività contrattuali,*** la persona nominata dal Fornitore per coordinare l'esecuzione del contratto e fungere da interlocutore della Consip S.p.A. per tutte le attività in cui ciò sia previsto.

2 OGGETTO

Per razionalizzare e centralizzare il servizio di manutenzione delle apparecchiature o anche, di seguito, per brevità sistemi:

- serventi dipartimentali,
- personal computer,
- apparati di rete,
- apparati di sicurezza,

della C.d.c., site presso le sedi centrali e periferiche, si è ritenuto opportuno bandire una gara europea per l'affidamento ad un unico gestore, della manutenzione delle suddette apparecchiature.

Il servizio avrà efficacia a decorrere dalla data di "Dichiarazione di inizio del servizio" che sarà comunicata, tramite lettera formale, dalla Consip S.p.A. all'Impresa entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di stipulazione del relativo contratto, ed avrà termine allo spirare di 36 mesi decorrenti dalla "Dichiarazione di inizio del servizio".

Tale servizio riguarderà i sistemi e le apparecchiature per le quali è prevista la scadenza dei relativi contratti di manutenzione nel periodo di efficacia del contratto afferente alla presente iniziativa, ed interesserà tutte le sedi della C.d.c. presenti sul territorio nazionale.

L'oggetto del presente capitolato tecnico è individuare, i requisiti, le caratteristiche tecniche per l'esecuzione di un corretto servizio di manutenzione, in particolare per la:

- Manutenzione hw dei serventi dipartimentali;
- Manutenzione hw degli apparati attivi di rete;
- Manutenzione hw dei personal computer;
- Manutenzione hw degli apparati di sicurezza;
- produzione dei report relativi ai servizi di manutenzione.
- Servizio di Call Desk (numero verde);

Il Fornitore deve garantire il servizio con skill adeguati per la presa in carico e manutenzione dei sistemi anche a fronte dell'introduzione di nuove tecnologie per l'intera durata delle attività contrattuali.

3 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione dei sistemi comprenderà le attività operative e di correzione. A seguito del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature, l'Impresa dovrà adoperarsi per assicurare la piena funzionalità delle apparecchiature entro i livelli di servizio (SLA) previsti. Qualora il ripristino della funzionalità non intervenga entro il termine designato per il corrispondente tipo di manutenzione, si applicheranno le penali che verranno disciplinate nel contratto, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.
Le parti di ricambio, che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dall' Impresa senza alcun onere aggiuntivo; le parti sostituite verranno ritirate dallo stesso che ne

acquisirà la proprietà.
L'impresa dovrà utilizzare parti di ricambio di primaria qualità e nuove di fabbrica, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature.
Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un sistema (o di una componente di esso) non obsoleto (dove per obsoleto si intende un sistema o una sua componente non più in produzione), l'Impresa sia sprovvista della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, operare la sostituzione con un altro sistema (o con un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola l'Impresa dall'obbligo di fornire il sistema (o la componente) richiesto per la riparazione. L'Impresa dovrà quindi intervenire nuovamente, per operare la corretta sostituzione, entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio, verbalizzato nel Rapporto di fine Intervento, e nei modi stabiliti dal Committente al fine di non creare ulteriori disservizi.

Nel caso di sistemi o di componenti fuori produzione, al momento dell'inserimento degli stessi nel contratto di manutenzione, sarà cura dell'Impresa, se necessario, segnalare tale situazione al Committente. Verrà quindi individuato di comune accordo il sistema o la componente, con caratteristiche equipollenti a quello in esercizio, con cui potranno essere effettuate le eventuali sostituzioni. Stessa procedura verrà seguita nel caso di sistemi o componenti hardware che escano di produzione successivamente al loro inserimento nel contratto di manutenzione.

Ove il ripristino del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore agli SLA previsti, ovvero comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione, l'Impresa, previa comunicazione, dovrà provvedere a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali.

3.1 Disponibilità temporale del Servizio

La disponibilità temporale dei servizi previsti è così articolata:

Servizio	Disponibilità temporale
Servizio di Manutenzione operativa	dalle 8:30 alle 17:30 dal Lunedì al Venerdì
Servizio di Manutenzione correttiva	il servizio verrà eseguito nei tempi e negli orari definiti negli SLA (come dettagliatamente descritto nel successivo paragrafo 3.6)
Servizio di Call Desk	il servizio dovrà essere garantito H24, sette giorni su sette per 365 giorni l'anno
Servizio di produzione report	dalle 8:30 alle 17:30, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi

3.2 Il Responsabile unico delle attività contrattuali

L'Impresa metterà a disposizione del Committente una figura professionale che ricoprirà il ruolo di "Responsabile unico delle attività contrattuali", responsabile del controllo e del coordinamento dell'intero processo per l'erogazione del servizio di manutenzione, per tutte le attività contrattualmente previste.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali parteciperà a incontri trimestrali con il Committente per aggiornarlo sullo stato del servizio erogato e per condividere ogni eventuale azione correttiva necessaria al rispetto degli SLA previsti. Tali incontri avverranno dopo quindici giorni lavorativi successivi al trimestre da analizzare.

Saranno previsti in accordo tra Amministrazione e Impresa un numero massimo di 5 incontri, al fine di verificare il dettaglio dei processi per la comunicazione tra la C.d.c. e l'Impresa.
Tali incontri saranno volti a chiarire i seguenti punti:

- presentazione azienda e organico,
- modalità di comunicazione (p.e. orari e numeri di telefono) con il personale competente,
- modalità per le richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica,
- verifica organizzazione, metodi e modalità per l'esecuzione dei servizi richiesti.

3.3 Inserimento e rimozione di un sistema nel contratto di manutenzione

La Consip S.p.A. si riserverà il diritto di richiedere il servizio di manutenzione per i sistemi che verranno acquisiti nel periodo di efficacia contrattuale o per i sistemi già in esercizio per i quali nel medesimo periodo scadrà il relativo servizio di manutenzione.
Ogni sistema di proprietà della C.d.c. deve poter essere inserito o rimosso, all'interno del contratto di manutenzione ed in qualsiasi momento del periodo di efficacia del contratto stesso, mediante apposita comunicazione all'Impresa da parte del Committente con un mese di preavviso. Tale inserimento comporterà, dal mese successivo al momento della segnalazione, l'aggiunta al canone globale del contratto di manutenzione, del canone di spesa relativo al sistema inserito. Al momento dell'inserimento, il Committente comunicherà all'Impresa il serial number del sistema (o altro identificativo dell' hardware) in oggetto e, ove possibile, i serial number (o altro identificativo dell' hardware) di tutti i moduli che lo compongono.

Per i server verrà inoltre comunicato il valore del bene corrispondente alla fattura di acquisto detratto del 20% per ogni anno di esercizio, calcolato sul residuo dell'anno precedente fino alla occorrenza del minimo accettato per la classe A1, da cui la classe di appartenenza.

Per i Personal Computer sarà assegnato solo il canone forfettario, mentre per gli apparati attivi di rete e di sicurezza verrà segnalata la tipologia di appartenenza (classe).

Al momento dell'inserimento di un sistema nel contratto di manutenzione il Committente comunicherà all'Impresa il relativo livello di servizio richiesto.

<u>Tale possibilità di inserimento nel contratto è valida anche per sistemi acquistati ex-novo, di case produttrici diverse da quelle inserite nel contratto, con le stesse modalità sopra descritte.</u>

I fornitori dovranno formulare la propria offerta tenendo presente che all'interno di tutte le categorie di server/storage, PC, apparati di rete modulari e apparati di sicurezza, l'aggiunta di un modulo, di una scheda o di una qualsiasi componente hardware ad un sistema inserito nel contratto di manutenzione, non comporterà alcuna variazione nel canone di manutenzione dell'apparato stesso.

Il nuovo componente verrà preso in carico dall' Impresa che ne assicurerà la manutenzione unitamente a tutte le altre componenti.

Inoltre il Committente avrà la possibilità, per l'intera durata del contratto, di sostituire i sistemi coperti dal servizio di manutenzione in oggetto con parti di sua proprietà. In caso di sostituzione di un sistema con uno di caratteristiche equivalenti, l'Impresa si impegnerà ad applicare servizi equivalenti a quelli previsti per il sistema rimosso.

Come per l'inserimento, anche per la rimozione dei sistemi, il Committente si riserverà la facoltà di recedere dal relativo servizio di manutenzione in ogni momento del periodo di efficacia del contratto. Tale rimozione avverrà mediante apposita comunicazione all'Impresa da parte del Committente con un mese di preavviso e comporterà, dal mese successivo al momento della segnalazione, la detrazione dal canone globale del canone di spesa relativo al sistema rimosso. La comunicazione avverrà attraverso una mail, confermata via Fax, dalla cui data partirà la decorrenza.

3.4 Tipologie di manutenzione

Il servizio di manutenzione dei sistemi comprenderà le attività operative e di correzione.
La manutenzione operativa sarà relativa alle componenti software (intese come driver e firmware) dei sistemi mentre quella correttiva interesserà la parte hardware.

3.4.1 Manutenzione operativa

L'Impresa si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti e/o correzioni di eventuali bug del firmware presente sui sistemi inseriti nel contratto di manutenzione. Ne dovrà dare segnalazione al Committente entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi dalla data di rilascio degli stessi da parte delle case produttrici ed eventualmente su richiesta della Consip S.p.A.. fornire l'aggiornamento su supporto elettronico o indicando le modalità per l'acquisizione on line.
Nel caso vi fossero azioni da intraprendere su un problema dipendente dal produttore delle apparecchiature e da esso segnalato (ad esempio una partita di hard disk difettosi di fabbrica) che potrebbe creare danni, l'Impresa comunicherà tempestivamente la problematica e concorderà con il Committente le azioni idonee a garantire la sicurezza delle informazioni.
Tale servizio si intende compreso nel canone unico di manutenzione dell'apparecchiatura.

3.4.2 Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva consisterà nel ripristino delle complete funzionalità dei sistemi, nella messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei sistemi inseriti nel contratto di manutenzione. Questo sia a fronte di un guasto, blocco o altro inconveniente, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del sistema in questione o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Sarà carico dell'Impresa fornire e mantenere aggiornato un elenco contenente il personale tecnico incaricato del servizio di manutenzione **(Team di manutenzione)**. In fase di stipula del contratto dovranno essere consegnati i curricula del personale incluso nel suddetto elenco, che dovrà prevedere almeno una risorsa professionale per ogni servizio da erogare, dando evidenza negli stessi dello skill tecnico professionale e delle certificazioni possedute. Si precisa che nel caso in cui venga

prevista una sola risorsa professionale per ogni servizio da erogare, la stessa dovrà essere in possesso di tutte le certificazioni richieste per quel determinato servizio

Il personale tecnico che effettuerà gli interventi dovrà essere in grado di configurare il sistema (o la componente di esso) installato in sostituzione di quello guasto per permetterne l'utilizzo da parte del personale tecnico della C.d.c. che provvederà, nei casi in cui sia richiesto, alla configurazione dello stesso. Dovrà quindi trattarsi di personale qualificato.

3.4.2.1 Manutenzione correttiva server e storage

Per quanto riguarda la manutenzione correttiva dei server e degli storage, il personale tecnico che effettuerà gli interventi dovrà essere in grado di ripristinare le funzionalità operando con competenze e capacità tecnica. Dovrà quindi trattarsi di personale qualificato. In particolare sono richieste le seguenti certificazioni:

- HP Certified IT professional
- EMC Proven Professional Storage Technologist Associate Level (EMCPA)
- Idonea certificazione per effettuare la manutenzione su server Fujitsu-Siemens .

Il personale dell'Impresa che effettuerà gli interventi sui server con tecnologia Blade dovrà essere dotato degli strumenti idonei per il collegamento agli stessi (computer portatile, "cavo console", ecc.).

3.4.2.2 Manutenzione correttiva apparati di rete

Relativamente alla manutenzione correttiva degli apparati di rete, il personale tecnico che effettuerà gli interventi dovrà essere in grado di configurare l'apparato (o la componente dell'apparato) installato in sostituzione di quello guasto per permetterne la raggiungibilità da remoto da parte del personale tecnico della C.d.c. che provvederà alla configurazione dello stesso. Dovrà quindi trattarsi di personale qualificato. In particolare sono richieste, per i tecnici che interverranno on-site, le seguenti certificazioni:

- Radware RCAS
- Estreme Network ENS
- Alcatel ACSP

Il personale dell'Impresa che effettuerà gli interventi dovrà essere dotato di computer portatile e "cavo console" relativo all'apparato su cui andrà ad operare.
I parametri da inserire nell' apparato per permetterne la raggiungibilità da remoto saranno i seguenti:

- indirizzo IP (completo di subnet mask e default gateway);
- username e password relativi all'utenza telnet di accesso;
- creazione di Vlan;
- eventuali protocolli da implementare sulla porta di uplink (es.802.1q).

Il personale tecnico dell'Impresa, ad avvenuta sostituzione, sarà tenuto comunque ad attendere in loco l'esito della configurazione da remoto dell'apparato effettuata dal personale della C.d.c.. Solo

nel momento in cui il personale della C.d.c. riterrà ripristinata la normale funzionalità di rete, l'intervento potrà considerarsi chiuso.

3.4.2.3 Manutenzione correttiva apparati di sicurezza

Per la manutenzione sugli apparati di sicurezza, le attività saranno rivolte alle sole componenti hardware.
Sono richieste almeno le certificazioni di cui alla seguente tabella con riferimento in particolare alle società di produzione dei Sottosistemi di sicurezza: ISS, Check Point, RSA, Juniper.
Tali certificazioni dovranno essere valide per l'intera durata del contratto e qualora vengano a scadenza in fase di esecuzione del contratto stesso l'Impresa si impegna entro 30 giorni a produrre idonea documentazione attestante il rinnovo delle stesse.

- ISS ISS-CE
- Check Point CCSE NG
- RSA SecurID CSE
- Juniper JNCIS

Nell'elenco fornito ad ogni nominativo dovrà essere opportunamente associato/i il/i Sottosistema/i di competenza. L'elenco verrà sottoposto ad approvazione del Committente che ne abiliterà il personale elencato ad eseguire gli interventi.

Qualora l'Impresa non abbia alle proprie dipendenze tecnici in possesso delle certificazioni sopra richieste dovrà comunque avvalersi di specialisti che possiedano le suddette certificazioni.

3.5 Modalità di erogazione del servizio di manutenzione

In caso di guasto di un sistema o di una componente di esso, il servizio di manutenzione correttiva deve prevedere l'attivazione di un call desk (numero verde) di contatto per l'apertura delle chiamate, l'apertura della chiamata potrà essere effettuata via telefono, e successivamente confermata via fax o e-mail.
Si precisa che l'ora di invio della e-mail e/o del fax da parte del Committente è considerata come l'ora di apertura della chiamata.

I principali dati da comunicare ai fini dell'esecuzione dell'intervento dovranno essere i seguenti:

- la sede ove si sta verificando il problema;
- la descrizione del sistema guasto, comprensivo di modello e serial number;
- la descrizione sommaria del guasto;
- lo SLA adottato per l'apparecchiatura guasta.

L'impresa inserirà tale chiamata nel proprio sistema di gestione evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo che dovrà comunicare all'apertura del guasto come meglio descritto nel successivo capitolo 8. Il sistema di gestione dell'Impresa dovrà garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso.

A fronte della chiamata, l'Impresa, si dovrà attivare per far intervenire "on-site" il proprio personale e garantire il completo ripristino delle funzionalità dei sistemi entro i tempi stabiliti dal livello di servizio concordato per il sistema in questione.
Al momento dell'intervento "on-site" il personale dell'Impresa dovrà già essere fornito delle parti di ricambio da sostituire, sia che si tratti di un sistema completo, sia che si tratti di una componente dello stesso.

Se la risoluzione del problema comporta la perdita di dati, il Fornitore sarà tenuto a darne comunicazione al Committente concordando con esso le modalità di intervento e ripristino del guasto. Tali operazioni di accordo saranno escluse dal calcolo del tempo di ripristino.

Al termine dell'intervento il fornitore dovrà compilare, sottoscrivere e consegnare in copia il rapporto di fine intervento dal quale si evinceranno le attività effettuate e il calcolo delle ore effettive di ripristino.

3.5.1 Gestione chiamata

A fronte di un malfunzionamento del Sistema o di una componente di esso il Committente, comunicando tutti i dati necessari ai fini dell'intervento, aprirà una chiamata ("ticket") all'Impresa secondo le modalità di seguito descritte.
L'intervento sarà attivato mediante chiamata telefonica ad un numero di rete fissa (numero verde) da parte del Committente, confermata via e-mail ad un indirizzo di posta elettronica e/o ad un numero fax, entrambi comunicati dall'Impresa.
Si precisa che l'ora di invio della e-mail e/o del fax da parte del Committente è considerata come l'ora di apertura della chiamata.
L'impresa acquisendo la telefonata inserirà tale chiamata nel proprio sistema di gestione evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo (numero di apertura ticket) comunicandolo, come descritto nel paragrafo 8.1, al Committente e confermando, in ogni caso, la presa in carico inviando una e-mail di conferma.

Quest'ultima e-mail dovrà contenere data ed ora di apertura della chiamata, identificativo (n° di intervento) della richiesta di assistenza, i riferimenti relativi al sottosistema oggetto dell'intervento e una sintetica descrizione della richiesta di supporto.

La data e l'orario riportati nella mail e/o nel fax del Committente di apertura guasto, congiuntamente al "Rapporto di Fine Intervento", faranno fede ai fini del conteggio del tempo utile per l'intervento "on-site" ed il ripristino del guasto. Il sistema di gestione dell'Impresa dovrà garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso. A tale scopo sarà predisposto dall'Impresa un portale di accesso su cui potersi collegare per verificare puntualmente lo stato di avanzamento dell'intervento.

3.5.2 Rapporto di fine intervento

Al termine di ogni intervento il personale tecnico dell'Impresa dovrà compilare, sottoscrivere e consegnare (in formato cartaceo ed elettronico) il "Rapporto di Fine Intervento", dove dovranno essere riportati, oltre a una breve descrizione del malfunzionamento riscontrato e delle attività svolte, le seguenti informazioni:

- identificativo della chiamata,

- nominativo del referente informatico,
- nominativo del tecnico intervenuto,
- data di intervento,
- luogo di esecuzione,
- ora di inizio intervento,
- ora di chiusura intervento,
- livello di servizio richiesto,
- tipologia e descrizione delle attività effettuate per la risoluzione del problema
- hardware in sostituzione con relativo serial number (o altro identificativo dell'hardware),
- hardware sostituito e ritirato con relativo serial number (o altro identificativo dell' hardware).

3.6 Livelli di servizio

I tempi d'intervento "on-site" e di ripristino delle funzionalità di un sistema, a fronte di un guasto, variano a seconda della classe (definita attraverso il valore ovvero la criticità o le caratteristiche tecniche) in cui sono inseriti i sistemi in manutenzione
I suddetti tempi d'intervento "on-site" e di ripristino sono disciplinati dai seguenti livelli di servizio (SLA):

- SLA 1: dovrà essere erogato 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni l'anno. L'Impresa sarà tenuta ad intervenire "on-site" entro 2 ore solari dalla chiamata e dovrà garantire il ripristino della completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 4 ore solari dalla chiamata.
- SLA 2: dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00. L'Impresa sarà tenuta ad intervenire "on-site" entro 2 ore lavorative dalla chiamata e dovrà garantire il ripristino della completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 4 ore lavorative dalla chiamata.
- SLA 3: dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 (esclusi il sabato ed i festivi). L'Impresa sarà tenuta ad intervenire "on-site" entro 3 ore lavorative dalla chiamata e ripristinare la completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 6 ore lavorative dalla chiamata.
- SLA 4: dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 (esclusi il sabato ed i festivi). L'Impresa sarà tenuta ad intervenire "on-site" e ripristinare la completa funzionalità del sistema affetto dal malfunzionamento entro e non oltre 24 ore lavorative dalla chiamata.

I suddetti livelli di servizio decorrono dal momento dell'apertura della chiamata.

Al momento dell'inserimento di un apparecchiatura e/o sistema nel contratto di manutenzione il Committente comunicherà all'Impresa il relativo livello di servizio richiesto.

Il livello di servizio assegnato ad un particolare apparecchiatura e/o sistema potrà essere modificato in un qualsiasi momento del periodo di efficacia del contratto, mediante apposita comunicazione all'Impresa da parte del Committente, con un mese di preavviso. Ciò comporterà, dal mese successivo alla segnalazione, l'adeguamento del canone di spesa relativo, in base al nuovo livello di servizio richiesto.

Le comunicazioni per la variazione di livello di servizio saranno effettuate via fax e confermate via mail sia al Call Desk sia al Responsabile unico delle attività contrattuali del fornitore, tutte le modalità verranno comunque riviste e sottoscritte negli incontri preliminari descritti precedentemente.

4 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SERVER DIPARTIMENTALI

I Server della Corte dei conti sono localizzati nella sala CED della sede di via Baiamonti 25, nelle sedi romane e in quelle periferiche.

4.1 Attività di lavoro

Le attività, descritte nel presente capitolato, saranno svolte presso le sedi Centrali e periferiche della Corte dei conti.

4.2 Tipologia dei server e storage

Il servizio di manutenzione dei server/ storage deve essere realizzato mediante l'esecuzione di:
15 tipologie di servizio di manutenzione "on site" (tre tipi di livello di servizio denominati "SLA 1", "SLA 2", "SLA 3", per 5 classi di server e storage).

I server e gli storage presenti nelle sedi della CdC sono i seguenti:

Descrizione	Qta'
HP - PROLIANT BL20P G2	5
HP - PROLIANT BL 20P G3	14
STORAGE - HP - MSA1000	1
STORAGE - HP - MSA1000	1
HP - PROLIANT BL40 G2	2
ENCLOSURE - FUJITSU SIEMENS - BX600 S1	2
ENCLOSURE - FUJITSU SIEMENS - BX600 S2	2
HP - PROLIANT BL 20P G3	14
HP - PROLIANT BL20P G2	2
HP - PROLIANT BL 25	4
HP - PROLIANT DL 320 G3	1
HP - PROLIANT DL 360 G4	1
FUJITSU SIEMENS - BX620S2	9
FUJITSU SIEMENS - BX660	9
HP - MSA30 (ESPANSIONE PER MSA1000)	2
HP - PROLIANT BL25P	1
FUJITSU SIEMENS - PRIMERGY TX300S2	4
FUJITSU SIEMENS - BX620S2	8
FUJITSU SIEMENS COMPUTERS - BX630	3
MAXDATA - PLATINUM 3200 I M6	30
HP - PROLIANT BL 45	2
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	2
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	2

ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	1
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	1
SWITCH S.A.N. – CISCO – MDS9216A – EMC2	2
SWITCH S.A.N. – BROCADE – SILK WORM 3850	2
SWITCH S.A.N. – BROCADE – SILK WORM DS4100B	2
TAPE LIBRARY - HP - MSL 6030	1
BOX DISCHI (EMC CX 700)	1
BOX DISCHI (EMC CX 700)	1
STORAGE EMC CX700	1

Tabella 1 – Server dipartimentali

4.3 Classificazione dei server (Livelli di servizio)

Al fine di razionalizzare sia l'offerta da parte dei fornitori, sia la gestione del servizio (garantendo la flessibilità del numero di server che, a piena discrezione dell'Amministrazione, potranno essere inseriti od eliminati dal contratto) si è operata una suddivisione in base al valore di acquisto del bene.
Il valore economico attuale (indicato nell'Allegato 3 al presente capitolato tecnico) è stato assegnato in base ad un calcolo che ne diminuisce il valore del 20% per ogni anno di esercizio. Tale valore sarà annualmente rivisto con un decremento del 20% sul valore residuo. Sarà fornita una tabella nella quale verranno inseriti per annualità, il valore economico, le macchine da inserire nel contratto di manutenzione e le classi di appartenenza.

Le macchine sono suddivise nelle seguenti classi:

Classe	Valore economico (IVA esclusa)
A1	Fino a 2.000 €
B1	Da 2.001 € a 5.000 €
C1	Da 5.001 € a 15.000 €
D1	Da 15.001 € a 30.000 €
E1	Da 30.001 € a 60.000 €

Tabella 2 – Classi Economiche

Da cui la seguente tabella :

Descrizione	Data acquisto	Qta'	Classe
HP - PROLIANT BL20P G2	19/03/2004	5	A1
HP - PROLIANT BL 20P G3	30/12/2004	14	A1
STORAGE - HP - MSA1000	23/01/2004	1	B1
STORAGE - HP - MSA1000	19/03/2004	1	B1
HP - PROLIANT BL40 G2	19/03/2004	2	B1
ENCLOSURE - FUJITSU SIEMENS - BX600 S1	07/06/2005	2	B1
ENCLOSURE - FUJITSU SIEMENS - BX600 S2	22/12/2005	2	B1

HP - PROLIANT BL 20P G3	22/04/2005	14	B1
HP - PROLIANT BL20P G2	29/07/2005	2	B1
HP - PROLIANT BL 25	16/09/2005	4	B1
HP - PROLIANT DL 320 G3	16/09/2005	1	B1
HP - PROLIANT DL 360 G4	29/07/2005	1	B1
FUJITSU SIEMENS - BX620S2	22/12/2005	9	B1
FUJITSU SIEMENS - BX660	07/06/2005	7	B1
FUJITSU SIEMENS - BX660	07/06/2005	2	B1
HP - MSA30 (ESPANSIONE PER MSA1000)	22/04/2005	2	B1
HP - PROLIANT BL25P	02/05/2006	1	B1
FUJITSU SIEMENS - PRIMERGY TX300S2	26/02/2006	4	B1
FUJITSU SIEMENS - BX620S2	26/02/2006	8	B1
SERVER - FUJITSU SIEMENS COMPUTERS - BX630	22/12/2006	3	B1
SERVER - MAXDATA - PLATINUM 3200 I M6	10/01/2007	30	B1
HP - PROLIANT BL 45	16/09/2005	2	B1
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	19/03/2004	2	C1
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	30/12/2004	2	C1
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	22/04/2005	1	C1
ENCLOSURE - PROLIANT BL PCLASS SERVER BLADE WITH ENHANCED BACKPLANE	16/09/2005	1	C1
SWITCH S.A.N. – CISCO – MDS9216A – EMC2	07/06/2005	2	C1
SWITCH S.A.N. – BROCADE – SILK WORM 3850	07/06/2005	2	C1
SWITCH S.A.N. – BROCADE – SILK WORM DS4100B	26/02/2006	2	C1
TAPE LIBRARY - HP - MSL 6030	29/07/2005	1	D1
BOX DISCHI (EMC CX 700)	07/06/2005	1	D1
BOX DISCHI (EMC CX 700)	26/02/2006	1	D1
STORAGE EMC CX700	07/06/2005	1	E1
Totale		**133**	

Tabella 3 –Server per classe economica

La maggioranza dei server sono in tecnologia Blade e quindi dovranno essere presi in carico dall'Impresa completi di tutte le loro componenti (i.e. enclosure, schede di management, alimentatori, eventuali moduli per la connettività in san e lan, ecc.). Eventuali modifiche alla configurazione hardware, come la sostituzione o l'aggiunta di una qualsiasi componente (i.e. scheda, alimentatore, modulo d'espansione, ecc.), non comporterà la variazione nel canone di manutenzione dello stesso.

5 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI ATTIVI DI RETE

La rete della Corte dei conti si distribuisce a livello nazionale coprendo 21 regioni e 2 province autonome per un totale di 35 sedi. La sede di Roma in Via Baiamonti, 25 è quella principale ed assume un ruolo centrale sia per la rete che per i sistemi.

5.1 Attività di lavoro

Le attività descritte nel presente capitolato saranno svolte presso le sedi Centrali e periferiche della Corte dei conti

5.2 Tipologia degli apparati attivi

Il servizio di manutenzione degli apparati attivi di rete locale deve essere realizzato mediante l'esecuzione di:
21 tipologie di servizio di manutenzione "on site" (tre tipi di livello di servizio denominati "SLA 1", "SLA 2", "SLA 3", per 7 classi di apparati attivi di rete);

Nelle sedi della corte dei conti sono presenti i seguenti apparati:

Apparato	Quantità
Alcatel OmniS/R-3	3
Alcatel OmniS/R-5	2
Alcatel OmniS/R-9	2
Alcatel OS6624	4
Alcatel OS6648	21
Alcatel OS7800	2
Alcatel OS7700	1
Alcatel OS-4024	116
Extreme Networks Summit 48si	29
Extreme Networks Summit 200-48	13
Extreme Networks Summit 200-24	2
Extreme Networks Alpine 3808	9
Extreme Networks Summit 5i	1
Extreme Networks Black Diamond 10808	1
Extreme Networks Summit 400-24	1
Radware Linkproofbranch	32
Radware Linkproof	2
Radware Securflow	2
Radware WSD-PRO	2
Cisco CSS 11506	2

Tabella 4 - Apparati di Rete

5.2.1 Apparati di rete

L'evoluzione dei servizi informatici implementati ha portato una conseguente crescita della complessità degli apparati di rete utilizzati su tutte le sedi.
Gli apparati di centro stella sono quelli che in questo processo assumono il ruolo centrale nel supportare i nuovi servizi avanzati di rete legati alla mobilità, al management e alla sicurezza.
Nella attuale architettura, dunque esiste una diversità di funzionalità implementate sugli apparati di distribuzione orizzontale e di centro stella. In alcuni casi tale diversità si è concretizzata nella sostituzione dei soli apparati di centro stella con switch di nuova generazione lasciando il compito della distribuzione agli switch precedentemente in uso. Da tale scenario si deduce che il parco apparati attualmente in esercizio sulla rete risulta eterogeneo, tuttavia è possibile identificare i seguenti principali modelli di switch:

<u>Switch di centro stella:</u>

- Alcatel OS/R9 e OS/R 5; OS/R 3

- Alcatel OS 7800;
- Alcatel OS 7700;
- Extreme Summit 48-si;
- Extreme Networks Summit 5i;
- Extreme Networks BlackDiamond 10808.

Switch di distribuzione di piano:

- Alcatel OS4024 F, OS4024 C, OS4024 CF;
- Alcatel OS6600;
- Extreme Summit 200-48;
- Extreme Summit 48-si;
- Extreme Alpine 3808.

5.2.2 Bilanciamento

Le funzioni di bilanciamento vengono svolte da apparati hardware dedicati collocati in diverse posizioni di lavoro come di seguito riportato:

- bilanciamento applicativo rete intranet CUS di Roma;
- bilanciamento applicativo rete demilitarizzata CUS di Roma;
- bilanciamento applicativo rete Back end CUS di Roma;
- bilanciamento sul percorso network di accesso al CUS di Roma;
- bilanciamento Firewall CUS di Roma;
- bilanciamento network sedi periferiche.

Per il bilanciamento applicativo sulla rete intranet CUS di Roma sono impiegati due Radware WSD application switch II in configurazione ridondante. Il bilanciamento applicativo dei servizi realizzati sulla rete demilitarizzata del CUS di Roma e quello relativo alla rete Back end, vengono gestiti sulla stessa coppia di apparati, utilizzando meccanismi di segmentazione. Per il bilanciamento sul percorso network di accesso al CUS di Roma sono utilizzati due Radware Secure Flow application switch I in configurazione ridondante che bilanciano verso la sonde IDS e poi verso i firewall perimetrali. Per il bilanciamento dei Firewall interni del CUS di Roma che proteggono i database situati sul Back end sono utilizzati due Radware Link Proof application switch II in configurazione ridondante. Sulle sedi periferiche vengono bilanciati i router di collegamento e implementate delle politiche di gestione della banda mediante l'uso di Radware Link Proof Branch.

5.3 Classificazione degli apparati attivi (livelli di servizio)

Al fine di razionalizzare sia l'offerta da parte dei fornitori, sia la gestione del servizio (garantendo la flessibilità del numero di apparati che periodicamente, a piena discrezione dell'Amministrazione, potranno essere inseriti od eliminati dal contratto) si è operata una suddivisione degli apparati in base alle loro caratteristiche tecniche.
Tale suddivisione è stata effettuata sulla base di una classificazione prevista dalla maggior parte degli operatori di mercato, che suddividono le diverse apparecchiature nel seguente modo:

- apparati stand-alone o stackable,
- apparati modulari,
- apparati load balancing,

Una differenziazione può essere fatta all'interno degli apparati modulari layer 3 prendendo in considerazione il numero di slot dell'apparato. Verranno distinti apparati modulari layer 3 fino a 4, fino a 9 e oltre i 9 slot (con eventuali moduli di management a bordo).
Un'ultima distinzione verrà fatta sugli apparati di load balancing che saranno suddivisi nelle seguenti tipologie :

- bilanciamento applicativo;
- bilanciamento network;
- bilanciamento Firewall .

Si ottiene quindi il seguente prospetto:

Classi	Descrizione
A2	Apparato stand alone con funzionalità layer 3.
B2	Apparato modulare con funzionalità layer 3 fino a 4 slot per l'inserimento delle schede.
C2	Apparato modulare con funzionalità layer 3 fino a 9 slot per l'inserimento delle schede.
D2	Apparato modulare con funzionalità layer 3 più di 9 slot per l'inserimento delle schede.
E2	Apparato per il bilanciamento applicativo.
F2	Apparato per il bilanciamento network.
G2	Apparato per il bilanciamento firewall.

Tabella 5 - Tipologia di Apparati di rete

Operando la classificazione riportata in Tabella 5 sugli apparati inseriti nella Tabella 4 si ottiene quanto segue:

Classe	Apparato	Quantità
A2	Alcatel OS-4024 Alcatel OS6624 Alcatel OS6648 Extreme Network Summit 48si Extreme Network Summit 200-48 Extreme Network Summit 200-24 Extreme Network Summit 5i Extreme Network Summit 400-24	187
B2	Alcatel OmniS/R-3	3
C2	Alcatel OmniS/R-5 Alcatel OmniS/R-9 Extreme Network Alpine 3808	13
D2	Alcatel OS7700 Alcatel OS7800 Extreme Network Black Diamond 10808	4
E2	Radware WSD-PRO App. SW 2 Cisco CSS 11506	4
F2	Radware Linkproofbranch Radware Linkproof App. SW 2	34
G2	Radware Secureflow App. SW 1	2
Totale		247

Tabella 6 - Quantità e tipologie di apparati

Al momento dell'inserimento di un apparato (già presente nel parco macchine, acquisito ex-novo o in sostituzione di uno già presente) nel contratto di manutenzione, verrà quindi individuata la relativa classe di appartenenza in base ai criteri sopra citati.

Tutti gli apparati inseriti nel contratto di manutenzione verranno presi in carico dall'Impresa completi di tutte le loro componenti (i.e. schede di management, alimentatori, eventuali moduli di espansione, media converter, GBic ecc.). Eventuali modifiche alla configurazione hardware degli apparati, come la sostituzione o l'aggiunta di una qualsiasi componente (i.e. scheda, alimentatore, modulo d'espansione, ecc.), non comporterà la variazione nel canone di manutenzione dello stesso.

6 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERSONAL COMPUTER

I personal computer e i monitor, su cui dovrà essere erogata la manutenzione, sono installati a Roma e presso le sedi periferiche della C.d.c..

6.1 Attività di lavoro

Le attività, descritte nel presente capitolato tecnico, saranno svolte presso le sedi Centrali e periferiche della Corte dei conti

6.2 Tipologia Personal Computer e monitor

Descrizione	Qtà
PC - SIEMENS - SCENICO P300	300
PC - SIEMENS - SCENICO P320	563
PC - FUJITSU SIEMENS - ESPRIMO P5600	120
PC - DEX - 2400 XP+	100
PC - DEX - ATHLON 1800	248
PC - OLIDATA - DENVER BK	5
PC - OLIDATA - VASSANT 3 DSPA 3000+	82
PC - OLIDATA - VASSANT 3 DSPA 3400+	59
PC - HP - COMPAQ DC7700 CMT	400
PC - COMEX - LEONARDO	4
PC - HP - COMPAQ DC7700 CMT	600
Totale pezzi	**2.481**

Tabella 7 - Parco Macchine PC

Descrizione	Qtà
MONITOR - PHILIPS - 150S4	100
MONITOR - SIEMENS - LCD COLOR B15-1	300
MONITOR - FUJITSU SIEMENS - SCENIC VIEW B15 - 1S	563
MONITOR - FUJITSU SIEMENS - LCD 17" SCENICVIEW A17-2	120
MONITOR - SAMSUNG - SM214T	4
MONITOR - LG - FLATRON L1511S	250
MONITOR - COMPAL - ES678	20
MONITOR - OLIDATA - TFT MR17F06N	3
MONITOR - OLIDATA - TFT MR19F052	1
MONITOR - OLIDATA - TFT MR19F05N	48
MONITOR - OLIDATA - TFT MR17F06N	72

MONITOR - HP - LCD '17' L1740	1.000
Totale pezzi	**2.481**

Tabella 8 - Parco Monitor

6.3 Classificazione dei personal computer e monitor (livelli di servizio)

Al fine di razionalizzare sia l'offerta da parte dei fornitori, sia la gestione del servizio (garantendo la flessibilità del numero di PC e monitor che, a piena discrezione dell'Amministrazione, potranno essere inseriti od eliminati dal contratto) si è stabilito che tutte le apparecchiature siano assegnate ad un'unica classe con un solo livello di servizio SLA 4.

7 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPARATI DI SICUREZZA

Gli apparati di sicurezza, su cui dovrà essere erogata la manutenzione, sono installati a Roma e presso le sedi periferiche della C.d.c..

7.1 Attività di lavoro

Le attività descritte nel presente capitolato saranno svolte presso le sedi Centrali e periferiche della Corte dei conti

7.2 Tipologia degli apparati di sicurezza

Il servizio di manutenzione degli apparati di sicurezza deve essere realizzato mediante l'esecuzione di:
15 tipologie di servizio di manutenzione "on site" (tre tipi di livello di servizio denominati "SLA 1", "SLA 2", "SLA 3", per 5 classi di apparati attivi di rete);

Nelle sedi della Corte dei conti sono presenti i seguenti apparati:

Apparato	Quantità
ISS PROVENTIA A201	2
FIREWALL - HP - DL380 G4	2
Appliance RSA SecureID	2
Appliance Juniper SA4000	2

Tabella 9 - Apparati di Sicurezza

7.3 Classificazione degli apparati di sicurezza (livelli di servizio)

Per semplificare sia l'offerta, sia la gestione del servizio, è stata definita una suddivisione puntuale dei Sottosistemi di sicurezza raggruppandoli per Famiglie. Ogni Famiglia è stata a sua volta suddivisa in Classi basandosi su due parametri: tecnologia di base (HOST BASED/APPLIANCE) e numero di apparati.

Si ottiene quindi il seguente prospetto:

Classi	Descrizione
Famiglia di sottosistemi IDS/IPS	

A4	contiene apparati HOST BASED in numero compreso da 1 a 4 (compreso l'HOST di management*)
B4	contiene apparati APPLIANCE in numero compreso da 2 a 5 (compreso il sistema di management*)
Famiglia di sottosistemi Firewall	
C4	contiene apparati HOST BASED in numero compreso da 2 a 5 (compreso l'HOST di management*)
Famiglia di sottosistemi AAA (Authentication Authorization Accounting)/Antivirus centralizzato	
D4	contiene apparati APPLIANCE in numero compreso da 2 a 5 (compreso il sistema di management*)
Famiglia di sottosistemi RAS/VPN	
E4	contiene apparati APPLIANCE in numero pari a 2

Tabella 10 - Tipologia di Apparati di sicurezza

* Per i sistemi dotati di consolle di management i canoni di manutenzione delle stesse sono inclusi nei canoni degli apparati.

Operando la classificazione riportata in Tabella 10 sugli apparati inseriti nella Tabella 9 si ottiene quanto segue:

Classe	Apparato	Quantità
B4	ISS PROVENTIA A201	2
C4	FIREWALL - HP - DL380 G4	2
D4	Appliance RSA SecureID variant	2
E4	Appliance Juniper SA4000	2

Tabella 11 - Quantità e tipologie di apparati

Al momento dell'inserimento di un apparato (già presente nel parco macchine, acquisito ex-novo o in sostituzione di uno già presente) nel contratto di manutenzione, verrà quindi individuata la relativa classe di appartenenza in base ai criteri sopra citati.

8 SERVIZI DI CALL DESK E PRODUZIONE REPORT

8.1 Call Desk

Il sistema del fornitore utilizzato per il servizio di Call Desk (contattabile tramite numero verde), deve essere strutturato per fornire al Committente un punto centrale di ricezione delle chiamate relative alla manutenzione dei sistemi.
L'Impresa dovrà erogare il servizio H24, sette giorni su sette, per 365 giorni l'anno, per fornire un punto centrale di ricezione delle chiamate relative alla manutenzione delle apparecchiature.
Per numero verde si intende un numero telefonico con risposta diretta dell'operatore e non si accetteranno segreterie telefoniche o diverse tipologie di servizi.
Il Committente comunicherà all'impresa i nominativi e/o i gruppi di lavoro abilitati all'apertura delle chiamate.
Il servizio controlla la gestione e la risoluzione delle richieste e delle problematiche per mezzo di uno specifico sistema software denominato genericamente Trouble Ticket System (TTS) che permette di rintracciare le singole richieste dell'utente per mezzo di un numero identificativo unico del Ticket.

A fronte di un malfunzionamento, l'utente aprirà una chiamata presso il servizio che restituirà un numero di Ticket con la descrizione ed i particolari del problema. Il Ticket sarà inoltrato ad un secondo livello per le attività di manutenzione correttiva; a risoluzione avvenuta il Ticket verrà chiuso e verrà prodotta la documentazione della soluzione che servirà per il servizio di Report .

Per controllare lo stato di avanzamento delle attività di manutenzione sarà predisposto dall'Impresa un portale di accesso contenete le informazioni necessarie alla verifica dell'intervento.

Il servizio di Call Desk è incluso nei canoni di manutenzione degli apparati.

8.1.1 Attività

Il servizio di Call Desk dovrà provvedere a svolgere le seguenti attività:

- acquisizione/registrazione delle chiamate effettuate dagli utenti;
- apertura del problema a fronte di una segnalazione da parte degli utenti della Corte dei conti abilitati a tale attività;
- immediata comunicazione del numero di ticket e orario di apertura chiamata all'Amministrazione tramite mail al momento della segnalazione;
- attivazione del servizio di manutenzione "on-site";
- verifica dell'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- tracking delle chiamate;
- chiusura di ogni singola chiamata, previa verifica dell'esito e del grado di soddisfazione da parte dell'utente;
- preparazione del manuale utente per l'accesso al servizio;

8.2 Produzione dei report

Durante gli incontri trimestrali del Responsabile unico delle attività contrattuali con il Committente oltre ad analizzare l'andamento del progetto verranno consegnati i report relativi al trimestre in oggetto.
Per tale data, il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà aver prodotto la documentazione di seguito elencata, dove saranno evidenziati i dati relativi al servizio effettivamente reso su base trimestrale:

- lista degli interventi effettuati sui sistemi;
- "Rapporti di fine Intervento" sottoscritti dal Committente;
- report statistici sul servizio erogato in funzione degli SLA richiesti;
- elenco aggiornato degli apparati in manutenzione per ciascuna classe;
- elenco apparati inseriti o dismessi/rimossi dal servizio di manutenzione.

Alla precedente lista potrebbero essere aggiunti altri documenti contenenti ulteriori informazioni richieste dal Committente.
Tutti i Report dovranno essere forniti su supporto cartaceo ed in formato elettronico.

Il servizio di Produzione report è incluso nei canoni di manutenzione degli apparati.