

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

GARA PER LA FORNITURA DI SCANNER E RELATIVI PRODOTTI
SOFTWARE E SERVIZI PER L'AGENZIA DELLE DOGANE E PER IL
DIPARTIMENTO DELLE FINANZE - 1402 -.

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	PREMESSA	3
1.2	DEFINIZIONI	3
1.3	COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	5
2.1	OGGETTO	5
2.2	DURATA.....	5
2.3	DIMENSIONAMENTO.....	5
3	APPARECCHIATURE	7
3.1	SCANNER – TIPO 1.....	7
3.2	SCANNER – TIPO 2.....	8
4	SOFTWARE.....	9
5	SERVIZI	10
5.1	PREINSTALLAZIONE	10
5.2	IDENTIFICAZIONE DELLE APPARECCHIATURE	10
5.3	CONSEGNA ED INSTALLAZIONE	10
5.4	MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE	11
5.4.1	<i>Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware</i>	<i>11</i>
5.4.2	<i>Condizioni e modalità generali</i>	<i>12</i>
5.4.3	<i>Gestione dei malfunzionamenti.....</i>	<i>12</i>
5.4.4	<i>Manutenzione Straordinaria</i>	<i>14</i>
6	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DIREZIONE DEI LAVORI	16
6.1	PREMESSA	16
6.2	DIREZIONE DEI LAVORI.....	16
6.3	PIANO OPERATIVO.....	16
6.4	STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE CENTRALE	17
6.5	REQUISITI PROFESSIONALI	17
6.6	ORARI DEL SERVIZIO	17
7	INDICATORI DI QUALITA'.....	19
7.1	<i>IQ01 - Manutenzione apparecchiature.....</i>	<i>20</i>

1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il presente Capitolato tecnico descrive le caratteristiche minime delle apparecchiature, dei relativi software e dei servizi da acquisire attraverso gara a procedura aperta per Sogei e impiegati presso gli Uffici dell'Agenzie delle Dogane e del Ministero dell'Economia e della Finanze, che consistono in:

- scanner A4 con ADF (Automatic Document Feeder);
- prodotti software quali driver e utility;
- servizi di consegna, installazione e manutenzione per tutta la durata contrattuale.

Le apparecchiature oggetto della fornitura - che saranno parte integrante dell'infrastruttura del Sistema informativo della fiscalità basata su personal computer collegati in rete locale ad uno o più server e, tramite rete geografica, ai sistemi centralizzati dell'Anagrafe Tributaria - verranno utilizzate per la digitalizzazione dei documenti al fine della loro protocollazione ed archiviazione nonché per la scansione di mappe ed altri documenti grafici.

1.2 Definizioni

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini e alle abbreviazioni seguenti riportati in ordine alfabetico viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato indicato:

- **Amministrazione**, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze ed interessate dalla fornitura oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature e accessori referenziati nel Capitolato tecnico;
- **Fornitore**, l'aggiudicatario della fornitura;
- **Fornitura**, indica, nel suo complesso, la vendita delle Apparecchiature, la cessione delle licenze d'uso dei prodotti software, nonché l'erogazione dei servizi;
- **MEF**, Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Piano Operativo**, indica la pianificazione (tempistica, modalità, dislocazione e verifiche), con cui dovranno essere consegnate, installate e collaudate le apparecchiature;
- **Prodotti di riferimento**, le apparecchiature ed i programmi che dovranno essere consegnati dal Fornitore presso la sede del sistema informativo;
- **Sogei**, Società Generale d'Informatica S.p.A..

1.3 Committente e stazione appaltante

Sogei (SOcietà GEnerale di Informatica) è la società partecipata dal **MEF** che ha per oggetto prevalente la prestazione di servizi strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite

al Ministero dell'economia e delle finanze ed alle Agenzie fiscali. Sulla base del modello dell' "in house providing", cura tutte le attività tecnologiche per il "sistema fiscale" e supporta l'Amministrazione nel governo del Sistema informativo della fiscalità, realizzato dalla Sogei stessa, e del Gioco pubblico anche attraverso la fornitura di servizi online a cittadini, imprese, regioni ed enti locali.

Conformemente ai propri compiti statutari, Sogei riveste il ruolo di *Committente* per l'appalto relativo ai servizi descritti nel presente capitolato tecnico.

Consip, società per azioni il cui azionista unico è il Ministero dell'Economia e delle Finanze, comprende tra i suoi compiti quello di migliorare e rendere più rapide e trasparenti le procedure di acquisto della Pubblica Amministrazione, svolgendo le attività di realizzazione del Programma di razionalizzazione degli acquisti, di centrale di committenza e di e-procurement.

Sogei e Consip, ai sensi dell'art. 4, comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, hanno stipulato una Convenzione per lo svolgimento di attività in tema di acquisizione di beni e servizi.

In virtù di tale Convenzione Consip, nella sua qualità di Centrale di committenza, svolge per Sogei le attività relative all'esecuzione delle procedure di scelta del contraente.

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

La fornitura comprende apparecchiature, prodotti software con relative licenze d'uso e servizi, di seguito dettagliati:

- Prodotti:
 - Scanner formato A4 con ADF;
 - Software, con relative licenze d'uso, per il funzionamento degli scanner;
 - Software, con relative licenze d'uso, per l'esecuzione di funzionalità di riconoscimento dei caratteri e la trasformazione del contenuto prodotto come output dal processo di scansione in formato testuale (OCR - optical character recognition);
- Servizi:
 - coordinamento e pianificazione;
 - consegna, installazione, configurazione ed attivazione delle apparecchiature;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria, a decorrere dalla data di positivo collaudo per un periodo di 36 (trentasei) mesi.

Entro i 30 giorni successivi dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibili le seguenti strutture e funzionalità, descritte più dettagliatamente nei successivi capitoli:

- struttura di coordinamento e pianificazione;
- strutture di assistenza tecnica relative agli apparati forniti;
- connessione al Sistema Informativo per la Gestione dei Malfunzionamenti (SIGMA).

Tutti i componenti hardware e software necessari a svolgere i servizi richiesti saranno a cura e a carico del Fornitore, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

2.2 Durata

Il Fornitore dovrà garantire tutti i servizi di manutenzione descritti nel seguito, sia delle apparecchiature che dei relativi software forniti, a partire dalla data di installazione e per 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data del verbale di accettazione della fornitura, secondo le modalità stabilite nel Contratto.

La SOGEI svolgerà la verifica di conformità della Fornitura entro 60 giorni dalla data di installazione dell'ultima apparecchiatura.

2.3 Dimensionamento

Di seguito i dati quantitativi e qualitativi delle apparecchiature richieste:

<i>Descrizione apparecchiature</i>	Dogane	DF
Tipo 1: Scanner A4 con ADF velocità 25 ppm	1300	
Tipo 2: Scanner A4 con ADF velocità 40 ppm		386

Le apparecchiature corredate del relativo software dovranno essere consegnate ed installate presso Uffici della Agenzia delle Dogane e del Dipartimento delle Finanze distribuiti sull'intero territorio nazionale, secondo i tempi e le modalità concordati tra Committente e Fornitore nel Piano Operativo descritto al paragrafo 6.3.

Le quantità indicate nella tabella precedente comprendono anche i *prodotti di riferimento*, costituiti da una apparecchiatura per ogni tipologia richiesta, che verranno utilizzati dalla *Committente* per la verifica di congruenza della Fornitura.

Nella verifica di congruenza Sogei si riserverà di sottoporre i prodotti di riferimento ed i relativi Software forniti, a specifici test e di richiedere la documentazione relativa a prove effettuate da laboratori certificati.

3 APPARECCHIATURE

Le apparecchiature oggetto della fornitura, descritte più dettagliatamente nei paragrafi successivi, sono costituite dalle seguenti due diverse tipologie di scanner di formato A4:

- Tipo 1: Scanner A4 con ADF velocità 25 ppm;
- Tipo 2: Scanner A4 con ADF velocità 40 ppm.

Le apparecchiature dovranno appartenere alla più recente generazione rilasciata dal produttore ed essere nuove di fabbrica.

3.1 Scanner - tipo 1

Gli scanner di Tipo 1 devono avere le seguenti caratteristiche:

Componente	Caratteristiche minime
Tipologia	Scanner A4
ADF (Automatic Document Feeder)	Scansione fronte/retro (F/R) automatica con un solo passaggio
ADF - Velocità di scansione	25 ppm e 50 ipm in F/R (fogli formato A4, 200 dpi in bianco e nero)
ADF - Capacità	50 fogli A4
ADF - dispositivi per il rilevamento alimentazione multipla	Sì, lo scanner deve avere dispositivi per il rilevamento del pescaggio multiplo di fogli
Scansione di documenti formato A4 anche rilegati (es. libri)	Sì, anche con apparati esterni
Formato Output	PDF
Risoluzione ottica	600 dpi
Modalità di scansione	Bianco/nero (8 bit/pixel) e a colori (24 bit/pixel);
Compatibilità con gli standard Twain	Versione 1.6 o superiore
Compatibilità dei Driver e Software Forniti	Tutti i SW dovranno essere compatibili con Sistemi Operativi, nelle versioni a 32 e 64 Bit, di Windows XP Professional e Windows 7 Enterprise
Interfaccia	Collegamento in rete locale, anche con apparati esterni
Certificazione di compatibilità ambientale	Sì

L'interfaccia utente del driver Twain deve consentire all'utente di accedere a tutte le caratteristiche suddette ed inoltre deve:

- consentire la memorizzazione delle impostazioni scelte dall'utente;
- avere un pannello di pre-scansione;
- permettere all'utente di disabilitare anche eventuali funzionalità automatiche;
- essere richiamabile da ActiveX (applicazione Twain vers. 1.6 compatibile) ospitato da Internet Explorer versione 8.0 o superiore.

Ognuna delle apparecchiature fornite dovrà essere corredata dei relativi cavi di alimentazione, (ove disponibile) dei relativi cavi USB, del cavo di rete e della copia dei driver e dei Software a corredo.

3.2 Scanner - tipo 2

Gli scanner di Tipo 2 devono avere le seguenti caratteristiche:

Componente	Caratteristiche minime
Tipologia	Scanner A4
ADF (Automatic Document Feeder)	Scansione fronte/retro (F/R) automatica con un solo passaggio
ADF - Velocità di scansione	40 ppm e 80 ipm in F/R (fogli formato A4, 200 dpi in bianco e nero)
ADF - Capacità	75 fogli A4
ADF - dispositivi per il rilevamento alimentazione multipla	Si, lo scanner deve avere dispositivi per il rilevamento del pescaggio multiplo di fogli
scansione di documenti formato A4 anche rilegati (es. libri)	Si
Formato Output	PDF e PDF/A
Risoluzione ottica	600 dpi
Modalità di scansione	Bianco/nero (8 bit/pixel) e a colori (24 bit/pixel);
Compatibilità con gli standard Twain	Versione 1.6 o superiore
Compatibilità dei Driver e Software Forniti	Tutti i SW dovranno essere compatibili con Sistemi Operativi, nelle versioni a 32 e 64 Bit, di Windows XP Professional e Windows 7 Enterprise
Interfaccia	Collegamento in rete locale, anche con apparati esterni
Certificazione di compatibilità ambientale	Si

L'interfaccia utente del driver Twain deve consentire all'utente di accedere a tutte le caratteristiche suddette ed inoltre deve:

- consentire la memorizzazione delle impostazioni scelte dall'utente;
- avere un pannello di pre-scansione;
- permettere all'utente di disabilitare anche eventuali funzionalità automatiche;
- essere richiamabile da ActiveX (applicazione Twain vers. 1.6 compatibile) ospitato da Internet Explorer versione 8.0 o superiore.

Ognuna delle apparecchiature fornite dovrà essere corredata dei relativi cavi di alimentazione , (ove disponibile) dei relativi cavi USB, del cavo di rete e della copia dei Driver e dei Software a corredo.

4 SOFTWARE

Per ogni apparecchiatura che fa parte della fornitura deve essere fornito il CD-ROM contenente i drivers e software di gestione. La fornitura deve comprendere inoltre opportuni programmi per l'esecuzione di funzionalità di riconoscimento dei caratteri e la trasformazione del contenuto prodotto come output dal processo di scansione in formato testuale (OCR- Optical Character Recognition), con licenza d'uso illimitata e perpetua.

Le versioni dei software di gestione devono essere in italiano.

5 SERVIZI

5.1 Preinstallazione

Il Fornitore dovrà effettuare le attività di preinstallazione presso locali anche di terzi, escludendo qualsiasi utilizzo di locali dell'*Amministrazione*.

I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;
- descrizione di tutti gli aspetti fisici delle apparecchiature che influenzano le caratteristiche degli ambienti in cui le apparecchiature stesse dovranno essere collocate, quali ad esempio:
 - Ingombro di ogni apparecchiatura comprensivo delle aree di accesso;
 - Tipologia ed assorbimento di energia elettrica per ogni apparecchiatura;
 - Quantità e tipologia delle interfacce dati di ogni apparecchiatura.
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti, in modo da effettuare una singola consegna.

5.2 Identificazione delle apparecchiature

Il Fornitore dovrà inserire i dati identificativi delle apparecchiature, in un'unica soluzione oppure a lotti, attraverso il sito web <http://assetfornitori.esterni.sogei.it> avvalendosi dello stesso collegamento telematico con *Sogei* che dovrà costituire per connettersi al sistema SIGMA.

In particolare il Fornitore dovrà creare un file di testo contenente l'elenco dei dati identificativi suddivisi da tabulazione; la prima linea del file conterrà la denominazione delle colonne come indicato di seguito:

Numero di repertorio	Ordine d'acquisto	Modello apparecchiatura	Matricola

Il file di testo così predisposto potrà essere selezionato dalla apposita procedura di caricamento presente nel sito web.

Tali informazioni devono essere inviate prima della consegna delle apparecchiature e saranno utilizzate successivamente per la compilazione del "Verbale di installazione", presso le sedi degli uffici, così come descritto nel paragrafo successivo.

5.3 Consegna ed installazione

La consegna ed installazione di tutte le apparecchiature costituenti la fornitura dovrà avvenire entro 30 giorni dalla definizione del Piano Operativo ed essere effettuata in conformità a quanto previsto nello stesso, come specificato al paragrafo 6.3.

Il Fornitore dovrà provvedere allo svolgimento delle seguenti attività:

- trasporto e consegna delle apparecchiature oggetto della fornitura, complete di tutti i loro cavi di connessione, cavi di alimentazione, software a corredo e documentazione tecnica;
- installazione delle apparecchiature;
- attivazione delle apparecchiature e dell'eventuale software ausiliario di gestione e verifica del loro corretto funzionamento, secondo le specifiche che saranno state dettagliate nel Piano Operativo;
- produzione del **"Verbale di Installazione/Consegna"** per le apparecchiature oggetto della Fornitura nelle modalità descritte nel seguito.

I responsabili degli Uffici, in collaborazione con i tecnici del Fornitore, sono tenuti ad effettuare di seguito alle attività di consegna ed installazione la messa in servizio delle apparecchiature, attraverso l'utilizzo della apposita procedura web per la gestione degli ASSET descritta al paragrafo 5.2.

Contestualmente al completamento di tale transazione, viene rilasciata la corrispondente autorizzazione in merito al ciclo di Fatturazione Passiva che è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.

Successivamente, attraverso la stessa procedura, sarà possibile produrre il documento chiamato **"Verbale di Installazione/Consegna"**. Tale documento andrà firmato sia dal tecnico del Fornitore che dal responsabile Sogei e fa parte della documentazione richiesta per la verifica di conformità dell'intera Fornitura.

5.4 Manutenzione delle apparecchiature

5.4.1 *Connessione al sistema SIGMA per la gestione dei malfunzionamenti Hardware*

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il Sistema Informativo di Gestione dei Malfunzionamenti (di seguito denominato SIGMA).

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e dell'**Amministrazione** di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "real-time" i malfunzionamenti alle società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze.

La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, attraverso una interfaccia web (WEBMH) fornendo le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura; in base a tali informazioni le richieste di intervento vengono indirizzate opportunamente ai relativi fornitori.

Attraverso lo strumento WEBMH vengono gestite e storicizzate in opportuni data base tutte le

informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i fornitori avverrà mediante *web services* messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo *HTTPS* con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

Sarà a carico del Fornitore sviluppare la componente client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai *web services* di cui sopra, per consentire l'interoperabilità tra il sistema SIGMA ed i propri sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Fornitore) avverranno rispettando il formato dati descritto nel *WSDL* del web service fornito. Le regole, i flussi e gli schemi di dati per lo scambio di informazioni saranno comunicati al Fornitore successivamente alla stipula del contratto, entro l'avvio dell'esecuzione come stabilito nel Contratto.

Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dal Fornitore all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica del Fornitore tramite telefono o fax.

5.4.2 Condizioni e modalità generali

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalle strutture di assistenza tecnica del Fornitore per tutta la durata del contratto e nei modi e nei tempi descritti nei successivi paragrafi.

Attraverso l'erogazione di tali servizi il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità delle apparecchiature oggetto del contratto e dei relativi software.

Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e l'assistenza all'installazione delle versioni successive dei firmware e dei software forniti. Inoltre dovrà essere garantita alla *Committente* la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal Fornitore.

5.4.3 Gestione dei malfunzionamenti

Le attività di manutenzione consistono in interventi finalizzati alla eliminazione dei malfunzionamenti che dovessero presentarsi sulle apparecchiature oggetto della fornitura, ripristinando la loro piena funzionalità.

Le segnalazioni di malfunzionamento saranno inoltrate al Fornitore dal personale della *Sogei* secondo le modalità previste dal sistema SIGMA di cui al paragrafo 5.4.1. In caso di non disponibilità di tale sistema, le segnalazioni verranno inviate via e-mail e confermate via fax ai rispettivi recapiti comunicati dal Fornitore alla *Committente*.

Sulla base di tali segnalazioni il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati. I

termini per il calcolo del tempo di eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla data e ora registrati dal sistema SIGMA o, in tutti i casi di mancato utilizzo di tale sistema, dalla data e ora dell'invio del fax.

Il Fornitore si impegna ad attivarsi al fine di ripristinare la funzionalità delle apparecchiature e dei prodotti software entro i termini previsti; a tal fine, l'assistenza tecnica dovrà preventivamente comunicare al richiedente il giorno e l'ora del previsto intervento e, successivamente dovrà:

- effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;
- sostituire i componenti e/o le parti difettose degli apparati;
- effettuare il test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

Si precisa che la diagnosi del malfunzionamento dovrà essere completa ed estesa a tutte le componenti dell'apparecchiatura. Nel caso in cui la causa di malfunzionamento venga individuata su componenti non comprese nel servizio di manutenzione, il Fornitore dovrà comunque inserire quanto rilevato nel sistema SIGMA. Per tali tipologie di intervento non verrà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo.

Nel caso in cui si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparato, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e a spese del Fornitore.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento richieda un tempo superiore a quello stabilito o comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione e/o della Committente, il Fornitore, previa comunicazione alla Committente, dovrà provvedere alla sostituzione delle apparecchiature stesse con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese del Fornitore con le modalità e nei termini che verranno concordati con la Committente e/o l'Amministrazione.

Per ogni intervento di manutenzione, contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, dovrà essere effettuata a cura della Committente l'apposita transazione telematica nel sistema SIGMA di chiusura del malfunzionamento per introdurre i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparato. Dovrà inoltre essere redatta da un incaricato della Committente e/o dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore una apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Per circostanze oggettive che impediscono al Fornitore il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento immediato del tecnico per la manutenzione;

- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparato

il Fornitore stesso dovrà provvedere a documentarle tramite appositi rapporti "Report" firmati e timbrati dal responsabile Sogei. Detti Report dovranno essere spediti alla struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore.

5.4.4 Manutenzione Straordinaria

La manutenzione straordinaria comprende gli interventi per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti imputabili a:

- Uso improprio dell'apparecchiatura da parte degli utenti;
- Sbalzi di tensione accertati e comprovati da idonee dichiarazioni di Sogei o dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- Cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che debba essere eseguito un intervento "straordinario" ed, eventualmente, un preventivo. L'intervento "straordinario" potrà essere eseguito solo previa autorizzazione scritta della Sogei.

Il Fornitore si impegna a includere nella fornitura a titolo gratuito i seguenti interventi di manutenzione straordinaria:

- 84 interventi afferenti i componenti che consentono il "Collegamento in rete locale (Ethernet 10 base-T 100 base - TX (Integrata), anche con apparati esterni";
- 33 interventi afferenti i componenti che consentono la "scansione di documenti formato A4 anche rilegati (es. libri), anche con apparati esterni".

Analogamente agli interventi di manutenzione ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura tramite un intervento di manutenzione straordinaria, dovrà avvenire entro i termini di cui al punto 7.2, a decorrere dal momento (data e ora) di rilascio dell'autorizzazione da parte di Sogei. Qualora i tempi di ripristino delle apparecchiature superino i termini suindicati, saranno calcolate e applicate le relative penali definite nel contratto.

Al termine di ogni intervento, il Fornitore dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione straordinaria" sul quale dovrà specificare le seguenti informazioni:

- Numero identificativo del malfunzionamento (SIGMA);
- Giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;

- Ubicazione dell'apparecchiatura;
- Tipo di attività effettuata;
- Causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- Elenco degli elementi sostituiti;
- Eventuali altre informazioni che saranno in seguito comunicate dalla Sogei;
- Firma del responsabile Sogei.

La documentazione idonea a comprovare la corretta ed effettiva esecuzione di un intervento di manutenzione straordinaria, debitamente segnalato e autorizzato, dovrà essere allegata alle eventuali fatture afferenti i suddetti interventi.

6 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E DIREZIONE DEI LAVORI

6.1 Premessa

Si richiede che il Fornitore, in tutte le attività, rispetti gli standard e le policy adottate dalla Committente e dall'Amministrazione e li diffonda al proprio interno, li applichi proattivamente e ne recepisca tempestivamente eventuali variazioni.

La Sogei si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte nel presente capitolato, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

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

La Committente si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività previste nel contratto.

La Committente si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc e di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

6.2 Direzione dei lavori

Sogei nominerà un Responsabile del contratto che, avvalendosi eventualmente anche del supporto di altre figure professionali, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione nell'ambito della fornitura. Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione delle attività dovrà essere indirizzata all'attenzione del Responsabile del contratto secondo le modalità che verranno congiuntamente definite.

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile della fornitura.

Il Responsabile della fornitura, che dovrà avere una visione unitaria ed integrata dell'intera fornitura, dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati ed operare quale interfaccia unica verso il Responsabile del Contratto nominato dalla Committente.

6.3 Piano Operativo

Successivamente alla stipula del Contratto, la Committente ed il Fornitore redigeranno un verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, dalla cui data decorreranno i termini per l'esecuzione delle successive attività.

Entro la data di avvio dell'esecuzione del contratto risultante dal relativo verbale, il Responsabile del Contratto ed il Responsabile della fornitura avranno definito il Piano operativo che conterrà la pianificazione delle attività necessarie a far sì che l'installazione di tutte le apparecchiature oggetto della fornitura avvenga entro 30 giorni decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

Il Piano Operativo comprenderà anche le specifiche tecniche che la *SOGEI* fornirà per la configurazione, l'installazione e l'attivazione delle apparecchiature nonché per l'esecuzione delle procedure di verifiche funzionali da eseguire sia nella prima installazione che negli

eventuali interventi di manutenzione.

Contestualmente alla predisposizione del Piano Operativo, il Responsabile del Contratto fornirà al Responsabile della fornitura le specifiche relative alla realizzazione della componente software necessaria ad interfacciare il sistema Sigma.

Il Responsabile del Contratto comunicherà al Responsabile della fornitura tutte le informazioni di dettaglio relative alle sedi in cui dovranno essere installate le apparecchiature rilevanti ai fini delle attività previste dal contratto ed i nomi ed i contatti telefonici ed e-mail di tutti i referenti di Sogei o dell'Amministrazione il cui coinvolgimento può essere necessario o utile ai fini dell'efficace completamento delle attività.

A fronte del Piano Operativo, qualora ne valuti la necessità, Sogei si occuperà di identificare i costi della sicurezza per rischi interferenziali, quindi a redigere e fornire al Fornitore il DUVRI.

6.4 Struttura di coordinamento e pianificazione centrale

Il Fornitore dovrà predisporre ed attivare una struttura di coordinamento e pianificazione. Tale struttura deve essere composta da personale tecnico coordinato dal Responsabile della fornitura e dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- funzione di interfaccia con i referenti della Sogei per tutto il periodo in cui il contratto rimarrà attivo;
- partecipazione alla stesura dei Piani Operativi;
- coordinamento delle strutture dell'assistenza tecnica del Fornitore, al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della funzionalità dei sistemi;
- diagnosi e risoluzione degli inconvenienti software, assistenza e contatti con i laboratori responsabili dei prodotti, individuazione dei possibili by-pass dei problemi.

6.5 Requisiti professionali

Il responsabile della fornitura dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza di almeno sei anni nella gestione di progetti complessi della stessa tipologia, con conoscenze dei principali ambienti operativi relativi alle Information and Communication Technologies (ICT);
- competenze di project management;
- capacità di problem solving.

Il personale tecnico specialistico preposto alla esecuzione degli interventi presso gli Uffici dovrà possedere esperienza di almeno due anni nelle attività di manutenzione di apparecchiature analoghe a quelle oggetto del servizio.

6.6 Orari del servizio

Il servizio di manutenzione sarà prestato dal Fornitore da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle

ore 16.00, escluse le festività nazionali.

Il servizio di coordinamento e pianificazione deve assicurare di norma la copertura con il seguente orario di lavoro: dalle 08:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività nazionali.

7 INDICATORI DI QUALITA'

L'indicatore di qualità previsto per la Fornitura misura la tempestività nel ripristino della funzionalità di ciascuna apparecchiatura a partire dalla segnalazione di malfunzionamento.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tale indicatore di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la documentazione concordata nonché attraverso gli Strumenti a supporto dell'operatività.

Sogei si riserva di verificare la corretta applicazione degli stessi per l'intera durata dei servizi.

Il Fornitore dovrà documentare le eventuali circostanze oggettive che impediscano il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, inserendo le relative informazioni sul sistema SIGMA e attraverso appositi rapporti firmati e timbrati dal referente dell'ufficio.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio saranno prese in considerazione gli orari e le date presenti sul sistema SIGMA.

7.1 IQ01 - Manutenzione apparecchiature

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe A concluse con esito positivo nei tempi previsti		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Strumenti a supporto dell'operatività (SIGMA)
<i>Periodo di riferimento</i>	Bimestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Bimestrale
<i>Dati elementari da rilevare</i>	Data e Ora (hh/mm/ss) di segnalazione (TS) Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione (TR) Numero di segnalazioni concluse nel periodo di riferimento (N)		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerate tutte le segnalazioni di malfunzionamento di apparecchiature di classe A concluse nel periodo di riferimento		
<i>Formule</i>	N_6 = Numero di malfunzionamenti tali che $TR-TS \leq 8$ h $IQ01 = (N_6/N) * 100$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<i>Valore di soglia</i>	IQ01=100%		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
<i>Eccezioni</i>	manifestata indisponibilità dell'ufficio a consentire l'intervento immediato del tecnico di manutenzione; indisponibilità dei referenti per l'apparecchiatura interessata presso l'Ufficio, al momento della visita del tecnico di manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento; mancanza di alimentazione elettrica nei locali dell'ufficio al momento dell'intervento; ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dal Fornitore, che impedisca il tempestivo ripristino dell'apparecchiatura.		