

## **SERVIZIO DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO**

### **ALLEGATO 3**

#### **CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO**

## Sommario

1. Premessa .....	3
1.1 Definizioni .....	3
1.2 Il contesto organizzativo – La struttura organizzativa dell’Amministrazione .....	3
1.3 Il contesto tecnologico .....	3
1.4 Configurazione della rete geografica .....	4
1.5 Tipologia e classi di utenza .....	4
1.5.1 Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio .....	4
1.5.2 Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio .....	5
2 Oggetto e durata dell’appalto .....	5
3 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ: Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL con presidio standard (GPDL3)” .....	5
3.1 Personalizzazioni richieste .....	5
3.2 Rendicontazioni e report da produrre .....	9
3.3 Orario dei servizi .....	9
4 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ : Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL senza presidio (GPDL2)” .....	10
4.1 Personalizzazioni richieste .....	10
4.2 Rendicontazioni e report da produrre .....	14
4.3 Orario dei servizi .....	14
5 Servizi di presidio: PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità .....	14
5.1 Orario dei servizi .....	15
6 Servizi di supporto specialistico .....	16
6.1 Servizio supporto specialistico – Cod. SS1 .....	16
7 Piano di Qualità del P. rogetto di Fornitura .....	17
8 Piano di Lavoro .....	17
8.1 Pianificazione delle attività – Servizi erogati in modalità continuativa .....	17
8.2 Pianificazione delle attività - Servizi erogati in modalità a consumo .....	17
9 Indicatori di qualità .....	18
9.1 Arrotondamenti .....	19

## 1. Premessa

### 1.1 Definizioni

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

“**AQ:**” si intende l’Accordo Quadro avente ad oggetto la prestazione di servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni - ID 1833, stipulato in data 15 gennaio 2021 tra la Consip S.p.A. e gli operatori economici di seguito riportati:

- RTI Telecom Italia S.p.A. (mandataria) – Italware S.r.l. (mandante) – ACS Service S.r.l. (mandante);
- RTI Fastweb S.p.A. (mandataria) – Kyndryl Italia S.p.A. (mandante) – Atos Italia S.p.A. (mandante) [già RTI Fastweb S.p.A. – IBM Italia S.p.A. – Atos Italia S.p.A].;
- RTI Enterprise Services Italia S.r.l. (mandataria) – Multivendor Service S.r.l. (mandante) – Infordata S.p.A. (mandante);
- RTI Engineering D.HUB S.p.A. (mandataria) - Livebox S.r.l. (mandante) [già RTI Engineering D.HUB S.p.A. - Sogeit Solutions S.r.l. – ITD Solution S.p.A.].

“**CAPITOLATO TECNICO AQ**”: si intende il capitolato tecnico, allegato 4 al bando dell’AQ.

Le sigle e le definizioni dei servizi oggetto della fornitura, anche dove non esplicitamente riportato, fanno riferimento alle definizioni riportate nel CAPITOLATO TECNICO AQ.

### 1.2 Il contesto organizzativo – La struttura organizzativa dell’Amministrazione

Gli uffici del Consiglio regionale della Calabria sono ospitati, oltre alla sede istituzionale di Palazzo Campanella, in tre sedi periferiche, come appresso specificato:

- SEDE PRINCIPALE: Palazzo Tommaso Campanella, via Cardinale Gennaro Portanova s.n.c. Reggio Calabria;
- SEDE CITTADELLA REGIONALE: viale Europa, Località Germaneto - Catanzaro;
- SEDE GRUPPI CONSILIARI: via Francesco Crispi n. 33 – Catanzaro;
- SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA: Via dei Bergamaschi, 58 – Roma.

### 1.3 Il contesto tecnologico

Di seguito una sintetica descrizione delle reti informatiche cui afferiscono le PDL oggetto dell’appalto.

- SEDE PRINCIPALE:  
Le postazioni di lavoro appartengono ad un dominio Active Directory Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter; il S.O. è quasi esclusivamente Windows 10/11.
- SEDE GRUPPI CONSILIARI  
Le postazioni di lavoro appartengono al dominio Active Directory della SEDE PRINCIPALE.

- SEDE CITTADELLA REGIONALE  
Le postazioni di lavoro non appartengono a un dominio Active Directory.
- SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA:  
Le postazioni di lavoro non appartengono a un dominio Active Directory.
- DATACENTER  
I server dipartimentali che erogano servizi critici sono ospitati sul cloud Microsoft Azure. Nella SEDE PRINCIPALE è presente un data center che custodisce i server residui, virtualizzati con Microsoft Hyper-V. Quanto ai S.O. server utilizzati, la tecnologia prevalente è Windows (Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016); sono altresì presenti server equipaggiati con tecnologia Linux (Ubuntu server, CentOS, RedHat).  
Il Sistema di Gestione Documentale dell'Ente è installato su un'infrastruttura Azure basata in parte su servizi PaaS (App Service, Storage Account) e parte IaaS (DB Server Linux RedHat 7.9 / Oracle Database 12c Standard Edition 12.1.0.2.0).

#### 1.4 Configurazione della rete geografica

- SEDE PRINCIPALE:  
La sede è servita da una rete LAN a stella connessa ad Internet.
- SEDE CITTADELLA REGIONALE:  
Le PDL sfruttano i servizi della Rete LAN della Giunta regionale ed accedono alla LAN della SEDE PRINCIPALE per mezzo di un collegamento VPN.
- SEDE GRUPPI CONSILIARI:  
La sede è connessa (MPLS) al Centro Stella della SEDE PRINCIPALE.
- SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA:  
La sede è connessa (MPLS) al Centro Stella della SEDE PRINCIPALE.

#### 1.5 Tipologia e classi di utenza

Si richiede che i servizi siano forniti in maniera differenziata per le due classi di utenza:

- Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio;
- Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio.

##### 1.5.1 Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio

Il numero di PDL associate a questa classe di utenza è stimato in 650.

Tutte le PDL, compresi i server fisici dipartimentali (utilizzati come hypervisor), associate a questa classe di utenza sono ubicate nella SEDE PRINCIPALE.

Per questa classe di utenza sono richiesti i servizi seguenti:

- **GPDL3 Servizio di gestione della PDL con presidio standard** (Par. 4.2 del CAPITOLATO TECNICO AQ) con le personalizzazioni indicate nel successivo paragrafo 3;
- **PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità** (Par. 5.5.8 del CAPITOLATO TECNICO AQ) con le personalizzazioni indicate nel successivo paragrafo 5;

### 1.5.2 Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio

Il numero stimato di PDL associate a questa classe di utenza è stimato in 55.

Sono inserite in questa classe tutte le PDL ubicate nelle sedi periferiche: SEDE CITTADELLA REGIONALE, nella SEDE GRUPPI CONSILIARI, nella SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA.

Sono altresì inserite in questa classe, le postazioni di lavoro ubicate nella SEDE PRINCIPALE che non necessitano del servizio di presidio, e i server dipartimentali virtualizzati.

Per questa classe di utenza è richiesto il servizio seguente:

**GPDL2 Servizio di gestione della PDL senza presidio** (Par. 4.2 del CAPITOLATO TECNICO AQ) con le personalizzazioni indicate nel successivo paragrafo 4.

## 2 Oggetto e durata dell'appalto

Oggetto dell'appalto è l'acquisizione di servizi di:

- gestione delle postazioni di lavoro;
- presidio della sede istituzionale (Palazzo Campanella);
- supporto specialistico;

come dettagliato negli articoli successivi.

La durata dell'appalto è fissata in 48 mesi.

## 3 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ:

**Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL con presidio standard (GPDL3)”**

### 3.1 Personalizzazioni richieste

È adottato il sistema di classificazione dei disservizi riportato nel capitolato tecnico AQ (par. 4.2.2.1)

I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

- **1: Bloccante:** l'Utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
- **2: Non bloccante critico:** l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione.
- **3: Non bloccante non critico:** l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione.

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

È richiesto il rispetto dei livelli minimi di servizio di seguito specificati:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1):  
 SLA Gold: Cadenza del reporting bisettimanale.  
 Il rispetto dello SLA sopra indicato e della scadenza per il completamento del censimento iniziale (par. 4.2.1 capitolato tecnico AQ) concorrono al calcolo dell'indicatore di qualità IQ01.
- Contact center – Help desk I livello (cod. SPU2):  
 SLA Bronze.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante</b>	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.	SPU2_1A_1
	Risposta entro 90", per il 100% delle chiamate ricevute.	SPU2_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Risposta entro 40", per il 90% delle chiamate ricevute.	SPU2_2A_1
	Risposta entro 90", per il 100% delle chiamate ricevute.	SPU2_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Risposta entro 60", per il 90% delle chiamate ricevute.	SPU2_3A_1
	Risposta entro 90", per il 100% delle chiamate ricevute.	SPU2_3B_1

- Help desk II livello (cod. SPU3):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Tempo di reazione < 1 ora per il 90% dei casi.	SPU3_1A_1
	Tempo di reazione < 2 ore per il 100% dei casi.	SPU3_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Tempo di reazione < 2 ore per il 90% dei casi.	SPU3_2A_1
	Tempo di reazione < 4 ore per il 100% dei casi.	SPU3_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Tempo di reazione < 4 ore per il 90% dei casi.	SPU3_3A_1
	Tempo di reazione < 5 ore per il 100% dei casi.	SPU3_3B_1

- Risoluzione problemi tecnici in locale (cod. GPDLL):

SLA Gold.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 4 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLL_1A_1
	Richiesta evasa in 6 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLL_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 6 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLL_2A_1
	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLL_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLL_3A_1
	Richiesta evasa in 10 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLL_3B_1

- Help Desk manutenzione HW (Cod. SPU4)

SLA Bronze.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Tempo di reazione < di 2 ore nel 90% dei casi	SPU4_1A_1
	Tempo di reazione < di 4 ore nel 100% dei casi	SPU4_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Tempo di reazione < di 4 ore nel 90% dei casi	SPU4_2A_1
	Tempo di reazione < di 5 ore nel 100% dei casi	SPU4_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Tempo di reazione < di 5 ore nel 90% dei casi	SPU4_3A_1
	Tempo di reazione < di 6 ore nel 100% dei casi	SPU4_3B_1

- Installazione SW PDL da remoto (cod. GPDLR):

SLA Gold.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 4 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLR_1A_1
	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLR_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLR_2A_1
	Richiesta evasa in 10 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLR_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 10 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLR_3A_1
	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLR_3B_1

- Installazione/aggiornamento SW PDL in locale (cod. GPDLSL):

SLA Gold.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 4 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLSL_1A_1
	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLSL_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLSL_2A_1
	Richiesta evasa in 10 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLSL_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 10 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLSL_3A_1
	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLSL_3B_1

- Installazione/aggiornamento SW PDL per evento straordinario (cod. GPDSS):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta presa in carico in 3 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDSS_1A_1
	Richiesta presa in carico in 6 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDSS_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta presa in carico in 6 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDSS_2A_1
	Richiesta presa in carico in 9 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDSS_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta presa in carico in 9 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDSS_3A_1
	Richiesta presa in carico in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDSS_3B_1

- Gestione proattiva della PDL (cod. GPDLP):

SLA Silver: Produzione di un report di proposte ogni mese.

Il rispetto dello SLA sopra indicato concorre al calcolo dell'indicatore di qualità IQ01.

- IMAC base (cod. GPDLI):

SLA Personalizzata.

<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
Richiesta evasa in 6 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLI_A_1
Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLI_B_1

- Monitoraggio e Gestione Server dipartimentali (Cod. GPDLM):

È richiesta l'erogazione del servizio in base a quanto stabilito nel capitolato tecnico AQ (par. 4.2.11)

La rilevazione del livello dei servizi di cui al presente paragrafo avviene con periodicità semestrale (ciascun semestre coincide con due trimestri di erogazione).

Il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto.

Si applicano le regole di arrotondamento di cui al paragrafo 9.1.

### **3.2 Rendicontazioni e report da produrre**

Si richiedono le seguenti personalizzazioni:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1);  
al momento della presa in carico dovranno rilevate e registrare nel database quantomeno delle seguenti informazioni (ove applicabili):
  - marca/modello;
  - numero di inventario;
  - numero di serie;
  - ubicazione (almeno corpo, piano, stanza);
  - unità organizzativa
  - titolare o responsabile dell'unità organizzativa
  - assegnatario (nome, cognome, login, indirizzo di posta istituzionale);
  - elenco dei software installati (almeno nome, produttore, versione);
  - informazioni sulla configurazione hardware (almeno CPU, RAM, storage);
  - estremi relativi all'ordinativo di fornitura (per il nuovo hardware);
  - termine della garanzia del venditore (per l'hardware ancora in garanzia).

Tutta la reportistica eventualmente messa a disposizione attraverso sistemi informativi dovrà essere esportabile quantomeno in formato CSV.

### **3.3 Orario dei servizi**

I servizi dovranno essere erogati dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

#### 4 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ :

Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL senza presidio (GPD2)”

##### 4.1 Personalizzazioni richieste

È adottato il sistema di classificazione dei disservizi riportato nel capitolato tecnico AQ (par. 4.2.2.1).

I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

- **1: Bloccante:** l'Utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
- **2: Non bloccante critico:** l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione.
- **3: Non bloccante non critico:** l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione.

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

È richiesto il rispetto dei livelli minimi di servizio di seguito specificati:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1):  
SLA Silver: Cadenza del reporting mensile.  
Il rispetto dello SLA sopra indicato e della scadenza per il completamento del censimento iniziale (par. 4.2.1 capitolato tecnico AQ) concorrono al calcolo dell'indicatore di qualità IQ01.
- Contact center – Help desk I livello (cod. SPU2):  
SLA Bronze.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante</b>	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.	SPU2_1A_2
	Risposta entro 90", per il 100% delle chiamate ricevute.	SPU2_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Risposta entro 40", per il 90% delle chiamate ricevute.	SPU2_2A_2
	Risposta entro 90", per il 100% delle chiamate ricevute.	SPU2_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Risposta entro 60", per il 90% delle chiamate ricevute.	SPU2_3A_2
	Risposta entro 90", per il 100% delle chiamate ricevute.	SPU2_3B_2

- Help desk II livello (cod. SPU3):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Tempo di reazione < 1 ora per il 90% dei casi.	SPU3_1A_2
	Tempo di reazione < 2 ore per il 100% dei casi.	SPU3_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Tempo di reazione < 2 ore per il 90% dei casi.	SPU3_2A_2
	Tempo di reazione < 4 ore per il 100% dei casi.	SPU3_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Tempo di reazione < 4 ore per il 90% dei casi.	SPU3_3A_2
	Tempo di reazione < 5 ore per il 100% dei casi.	SPU3_3B_2

- Risoluzione problemi tecnici in locale (cod. GPDLL):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLL_1A_2
	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLL_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLL_2A_2
	Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLL_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLL_3A_2
	Richiesta evasa in 20 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLL_3B_2

- Help Desk manutenzione HW (Cod. SPU4)

SLA Bronze.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Tempo di reazione < di 2 ore nel 90% dei casi	SPU4_1A_2
	Tempo di reazione < di 4 ore nel 100% dei casi	SPU4_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Tempo di reazione < di 4 ore nel 90% dei casi	SPU4_2A_2
	Tempo di reazione < di 5 ore nel 100% dei casi	SPU4_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Tempo di reazione < di 5 ore nel 90% dei casi	SPU4_3A_2
	Tempo di reazione < di 6 ore nel 100% dei casi	SPU4_3B_2

- Installazione SW PDL da remoto (cod. GPDLR):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLR_1A_2
	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLR_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLR_2A_2
	Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLR_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLR_3A_2
	Richiesta evasa in 20 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLR_3B_2

- Installazione/aggiornamento SW PDL in locale (cod. GPDLSL):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 8 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLSL_1A_2
	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLSL_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 12 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLSL_2A_2
	Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLSL_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLSL_3A_2
	Richiesta evasa in 20 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLSL_3B_2

- Installazione/aggiornamento SW PDL per evento straordinario (cod. GPDSS):

SLA Silver.

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta presa in carico in 3 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDSS_1A_2
	Richiesta presa in carico in 6 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDSS_1B_2
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta presa in carico in 6 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDSS_2A_2
	Richiesta presa in carico in 9 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDSS_2B_2
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta presa in carico in 9 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDSS_3A_2
	Richiesta presa in carico in 12 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDSS_3B_2

- Gestione proattiva della PDL (cod. GPDLP):

SLA Silver: Produzione di un report di proposte ogni mese.

Il rispetto dello SLA sopra indicato concorre al calcolo dell'indicatore di qualità IQ01.

- IMAC base (cod. GPDLI):

SLA Silver.

<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
Richiesta evasa in 16 ore lavorative nel 90% dei casi	GPDLI_A_2
Richiesta evasa in 20 ore lavorative nel 100% dei casi	GPDLI_B_2

- Monitoraggio e Gestione Server dipartimentali (Cod. GPDLM):

È richiesta l'erogazione del servizio in base a quanto stabilito nel capitolato tecnico AQ (par. 4.2.11)

La rilevazione del livello dei servizi di cui al presente paragrafo avviene con periodicità semestrale (ciascun semestre coincide con due trimestri di erogazione).

Il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto.

Si applicano le regole di arrotondamento di cui al paragrafo 9.1.

#### 4.2 Rendicontazioni e report da produrre

Si richiedono le seguenti personalizzazioni:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1); al momento della presa in carico dovranno rilevate e registrare nel database quantomeno delle seguenti informazioni (ove applicabili):
  - marca/modello;
  - numero di inventario;
  - numero di serie;
  - ubicazione (almeno corpo, piano, stanza);
  - unità organizzativa;
  - titolare o responsabile dell'unità organizzativa;
  - assegnatario (nome, cognome, login, indirizzo di posta istituzionale);
  - elenco dei software installati (almeno nome, produttore, versione);
  - informazioni sulla configurazione hardware (almeno CPU, RAM, storage);
  - estremi relativi all'ordinativo di fornitura (per il nuovo hardware);
  - termine della garanzia del venditore (per l'hardware ancora in garanzia).

Tutta la reportistica eventualmente messa a disposizione attraverso sistemi informativi dovrà essere esportabile quantomeno in formato CSV.

#### 4.3 Orario dei servizi

I Servizi dovranno essere erogati dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

### 5 Servizi di presidio: PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità

È richiesto il servizio di Presidio della SEDE PRINCIPALE:

PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità  
(Par.5.5.8 del CAPITOLATO TECNICO AQ)

I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

- **1: Bloccante:** l'Utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
- **2: Non bloccante critico:** l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione.
- **3: Non bloccante non critico:** l'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione.

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

È richiesto il rispetto dei livelli minimi di servizio (SLA Gold), come di seguito specificati

<b>Severità</b>	<b>SLA</b>	<b>Codice SLA</b>
<b>1: Bloccante:</b>	Richiesta evasa in 2 ore lavorative nel 90% dei casi	PRE1_1A_1
	Richiesta evasa in 3 ore lavorative nel 100% dei casi	PRE1_1B_1
<b>2: Non bloccante critico:</b>	Richiesta evasa in 4 ore lavorative nel 90% dei casi	PRE1_2A_1
	Richiesta evasa in 6 ore lavorative nel 100% dei casi	PRE1_2B_1
<b>3: Non bloccante non critico:</b>	Richiesta evasa in 6 ore lavorative nel 90% dei casi	PRE1_3A_1
	Richiesta evasa in 10 ore lavorative nel 100% dei casi	PRE1_3B_1

La rilevazione del livello dei servizi di cui al presente paragrafo avviene con periodicità semestrale (ciascun semestre coincide con due trimestri di erogazione).

Il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto.

Si applicano le regole di arrotondamento di cui al paragrafo 9.1.

#### **5.1 Orario dei servizi**

Il Servizio di presidio dovrà essere erogato tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Nelle giornate di sabato è richiesta la reperibilità dalle ore 8.00 alle ore 19.00; il tempo di intervento in caso di chiamata è fissato in 1 ora.

Nelle giornate di sabato l'offerente si impegna ad effettuare il servizio di presidio su reperibilità per un numero massimo di chiamate pari a 48 nel corso della durata del contratto (48 mesi).

## 6 Servizi di supporto specialistico

### 6.1 Servizio supporto specialistico – Cod. SS1

È richiesta l'erogazione del servizio supporto specialistico nella modalità a tempo e spesa secondo le esigenze che l'Amministrazione formalizzerà di volta in volta.

Fermo restando che, in generale, potrà essere richiesta, sulla base delle necessità, qualsiasi attività prevista da capitolato per il servizio, si riporta di seguito, non esaustivamente, un elenco di possibili ambiti relativi alle attività che verranno assegnate al fornitore:

- amministrazione di domini Microsoft Active Directory;
- amministrazione di DBMS, con particolare riferimento ad Oracle e SQL Server;
- gestione di backup e recovery di dati e macchine virtuali;
- amministrazione risorse in ambiente Microsoft Azure (es. macchine virtuali IaaS, storage, servizi PaaS, networking, firewall, SIEM, etc.);
- log management, con particolare riferimento ai software Microsoft Sentinel e Log Analytics;
- gestione della sicurezza (antivirus/antimalware, firewall, VPN, etc.), con particolare riferimento all'ambiente Azure e ai software Microsoft Defender for cloud;
- migrazione in cloud di server attualmente on premises, con particolare riferimento alla migrazione in ambiente Microsoft Azure.

Sulla base di ciascun obiettivo assegnato:

- il fornitore presenterà un piano di lavoro nel quale quantificherà tempi e risorse necessarie per il raggiungimento dello stesso;
- l'Ente verificherà la congruità del piano (o eventualmente proporrà le modifiche desiderate);
- il fornitore porterà a termine le operazioni secondo quanto concordato;
- l'Ente attesterà la regolare esecuzione e autorizzerà la fatturazione.

Il rispetto dei tempi concordati dei tempi pianificati concorre al calcolo dell'indicatore di qualità IQ01

Con riferimento alle seguenti figure:

SS1.1 Tecnologie (fabbisogno stimato 52 giornate-uomo /anno)

SS1.2 Sistemista senior (fabbisogno stimato 104 giornate-uomo /anno)

SS1.3 Sistemista (fabbisogno stimato 52 giornate-uomo /anno)

SS1.4 Supporto operativo (fabbisogno stimato 52 giornate-uomo /anno)

Si richiede, in aggiunta a quanto previsto in AQ per i relativi profili, che i professionisti abbiano padronanza delle tecnologie elencate nel paragrafo 1.3, e conoscenze approfondite per lo svolgimento, nel contesto tecnologico della virtualizzazione in ambiente cloud, delle attività di seguito elencate:

- Configurazione, personalizzazione/tuning e gestione delle infrastrutture cloud (Azure, AWS, Google) con particolare riferimento ai servizi IaaS e PaaS di Microsoft Azure;
- Disegno e implementazione di server, storage;
- Policy di protezione dei dati (Backup), disaster recovery e di business continuity (replica geografica) delle applicazioni;
- Migrazione su cloud di applicativi e/o di server (Fisici/Virtuali) ospitati nei data center on premises;

- Configurazioni degli apparati perimetrali;
- Supporto di ambienti enterprise.

## **7 Piano di Qualità del Progetto di Fornitura**

Il Fornitore, dovrà predisporre e fornire all'Amministrazione il Piano di Qualità del progetto di fornitura entro 20 giorni solari, decorrenti dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione dell'AS.

Tale Piano di Qualità sarà valutato dall'Amministrazione e dovrà essere esplicitamente approvato o emendato e gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'amministrazione.

Il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Qualità su richiesta dell'Amministrazione entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato.

## **8 Piano di Lavoro**

### **8.1 Pianificazione delle attività – Servizi erogati in modalità continuativa**

Il Fornitore dovrà consegnare, entro 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto, i piani di lavoro relativi ai servizi, erogati in modalità continuativa:

- Servizio di gestione della Pdl con presidio standard/Gold – cod. GPDL3;
- Servizio di gestione della Pdl senza presidio/Silver – cod. GPDL2;
- Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità – cod. PRE1.

I piani di lavoro saranno sottoposti ad approvazione da parte dell'Amministrazione Contraente.

In caso di mancata approvazione, l'Amministrazione Contraente comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso.

Il fornitore dovrà consegnare un nuovo piano di lavoro che recepisca le modifiche richieste dall'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione, contenente i rilievi.

Su richiesta dell'Amministrazione, Il Fornitore dovrà aggiornare i piani di lavoro di cui al presente articolo entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

### **8.2 Pianificazione delle attività - Servizi erogati in modalità a consumo**

Il Fornitore dovrà consegnare, entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data della richiesta effettuata dall'Amministrazione, i piani di lavoro relativi al "Servizio supporto specialistico – Cod. SS1", erogato a consumo.

I piani di lavoro dovranno quantificare tempi e risorse necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo assegnato dall'amministrazione e definito nella richiesta.

I piani di lavoro saranno sottoposti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

In caso di mancata approvazione, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore i motivi del dissenso.

Il fornitore dovrà consegnare un nuovo piano di lavoro che superi i rilievi dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione.

## 9 Indicatori di qualità

Si applicano gli indicatori di qualità definiti nel capitolato tecnico AQ, paragrafo 11.2 "Indicatori di qualità" e di seguito personalizzati. Si applicano le regole di arrotondamento di cui al paragrafo 9.1.

Indicatori di qualità	Valori soglia	N	Periodo di riferimento
IQ01 – Slittamento delle scadenze	$IQ01 \leq N$ giorni	10	Semestre
IQ02 - Personale della fornitura inadeguato	$IQ02 \leq N$	2	Semestre
IQ03 – Grado di soddisfazione dell'utenza	$IQ3 \geq N\%$	80	Anno
IQ04 – Rilievi sulla fornitura	$IQ04 \leq N$	5	Semestre
IQ05 – Turn over del personale	$IQ05 \leq N$	2	Semestre
IQ06 – Chiamate perse	$IQ06 \leq 4\%$		Trimestre
IQ08 – Chiamate gestite tramite operatore	$IQ08 \geq N\%$ (minima)	90	Trimestre
IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche	$IQ10 \geq N\%$	80	Trimestre
IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche	$IQ11 \geq N\%$	80	Trimestre
IQ12 – Tempestività della presa in carico dei ticket	$IQ12 (A) \geq N\%$ $IQ12 (B) \geq N\%$	30 50	Trimestre
IQ13 – Ticket sospesi	$IQ13 \leq N\%$	20	Trimestre
IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati	$IQ16 \leq N$ ore	16	Trimestre
IQ17 – Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL in rete	$IQ17 \geq N\%$ (con valore limite = 20 giorni)	80	Trimestre
IQ18 – Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL non in rete	$IQ18 \geq N\%$ (con valore limite = 120 giorni)	95	Semestre
IQ20 – Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione	$IQ20 \geq N\%$	95	Trimestre

Non si applicano gli indicatori di qualità definiti nel capitolato tecnico AQ, paragrafo 11.2 "Indicatori di qualità" e di seguito elencati:

- IQ07 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche;
- IQ09 – Chiamate risolte al primo contatto;
- IQ14 - Ripristino dell'operatività;
- IQ15 – Completamento degli interventi IMAC;
- IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti.

## 9.1 Arrotondamenti

Il risultato dei calcoli va arrotondato:

- per difetto se la parte decimale è  $\leq 0,5$ ;
- per eccesso se la parte decimale è  $> 0,5$ .