

Allegato 4

Gara per l'acquisizione dei servizi di manutenzione hardware/software per RGS e DAG del Ministero dell'Economia e delle Finanze

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
2	AMBITO DELLA FORNITURA	4
2.1	DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO	4
2.2	DATI QUANTITATIVI APPARECCHIATURE	4
2.3	SEDI	4
2.3.1	Sedi centrali	4
2.3.2	Sedi periferiche	4
2.4	INFRASTRUTTURA	5
2.4.1	Server	5
2.4.2	Personal Computer	5
2.4.3	Stampanti	6
3	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	7
3.1	MANUTENZIONE SERVER	7
3.2	MANUTENZIONE PERSONAL COMPUTER.....	8
3.3	MANUTENZIONE STAMPANTI	9
3.4	MANUTENZIONE SYMANTEC ANTIVIRUS SERVER.....	10
3.5	MANUTENZIONE MCAFEE ANTIVIRUS CLIENT	10
3.6	MANUTENZIONE AVIVA FOR DESKTOP	10
3.7	CALL CENTER	11
4	DIMENSIONAMENTO	12
4.1	DURATA DELLA FORNITURA	12
4.2	SERVIZI A CANONE	12
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	13
5.1	RESPONSABILE DEI SERVIZI	13
5.2	MODALITÀ DEL SERVIZIO	13
5.3	DOCUMENTAZIONE	14
5.3.1	Strumenti di documentazione	14

1 Premessa

Il presente Capitolato tecnico disciplina i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi di manutenzione hardware e software e di call center, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati alle esigenze della Ragioneria Generale dello Stato e del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Nel capitolo 2 viene riportato l'ambito della fornitura con indicazione della descrizione dell'intervento.

Nel capitolo 3 vengono riportati i servizi richiesti.

Nel capitolo 4 viene riportato il dimensionamento della fornitura.

Nel capitolo 5 vengono riportate le modalità di gestione del progetto.

Il Capitolato si completa delle seguenti Appendici:

Appendice 1: Specifiche tecniche dell'infrastruttura;

Appendice 2: Distribuzione geografica degli apparati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si intende con il termine:

Amministrazione: Ministero dell'Economia e Finanze (anche MEF);

Call Center: servizio di ricezione delle chiamate e delle richieste di assistenza agli utenti;

Fornitore: Impresa aggiudicataria della gara;

Consip: Consip S.p.A., società aggiudicatrice della gara in nome e per conto dell'Amministrazione;

Responsabile Consip: persona nominata dalla Consip S.p.A. per sovrintendere all'esecuzione del contratto, fungendo da interlocutore del Fornitore per tutte le attività in cui ciò sia previsto;

Responsabile dei servizi: persona nominata dal Fornitore per coordinare l'esecuzione del contratto e fungere da interlocutore della Consip per tutte le attività in cui ciò sia previsto;

"UCB", "Ispettorato", "RPS": siti centrali o periferici della Ragioneria Generale dello Stato;

Apparati/Apparecchiature: insieme delle componenti hardware (server, personal computer o stampanti) costituenti il parco macchine.

2 Ambito della Fornitura

2.1 Descrizione dell'Intervento

L'obiettivo del presente capitolato tecnico è di descrivere l'oggetto di fornitura per l'erogazione dei seguenti servizi:

- Manutenzione dell'infrastruttura (server, personal computer, stampanti e software);
- Call center.

Proprietaria dei sistemi e destinatari dei servizi descritti nel presente capitolato è la Ragioneria Generale dello Stato e, limitatamente al servizio di manutenzione del software antivirus McAfee (maintenance gold), anche il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro.

2.2 Dati quantitativi apparecchiature

Le attuali quantità su cui insisteranno i servizi della fornitura sono i seguenti:

- numero totale dei personal computer: 5906
- numero totale delle stampanti personali: 5569
- numero totale delle stampanti di rete: 1196
- numero totale dei server: 157

2.3 Sedi

2.3.1 Sedi centrali

Le sedi centrali sono le seguenti strutture ubicate in Roma:

Ragioneria Generale dello Stato

- Ispettorati;
- Centri di Controllo presso i CED;
- Uffici Centrali del Bilancio presso i singoli Ministeri e Monopoli di Stato.

Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro

- Servizio Centrale per il Sistema Informativo Integrato.

2.3.2 Sedi periferiche

Le Ragionerie provinciali dello Stato sono ubicate presso i capoluoghi di provincia.

2.4 Infrastruttura

Di seguito viene riportato il riepilogo (produttore e nome commerciale) dell'infrastruttura oggetto dei servizi della fornitura. Per le specifiche tecniche si rimanda all'Appendice 1 "Caratteristiche tecniche" del Capitolato tecnico.

2.4.1 Server

Server tipologia A, B, C, D

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: PRIMERGY TX200, PRIMERGY TX200S2

Cluster DB

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: PRIMERGY TX600

Gruppo di Continuità UPS

Produttore: APC

Nome commerciale: SMART-UPS RT 2000VA

Armadi Rack

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: Primecenter Rack

2.4.2 Personal Computer

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: SCENIC W600 i865G (ohne FDD, pwr, w/o FD), SCENIC W620 i915G

Monitor LCD TFT da 15"

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: P15-1

Monitor LCD TFT da 19"

Produttore: Fujitsu Siemens Computers

Nome commerciale: P19-1A, P19-1S, C19-1A

2.4.3 Stampanti

Stampanti di rete b/n A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-5150D

Stampanti di rete b/n A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-6050

Stampanti di rete b/n A3/A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-3260N

Stampanti di rete a colori A4

Produttore: Brother

Nome commerciale: HL-4200CN

3 Oggetto della fornitura

3.1 Manutenzione Server

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo di **31 (trentuno) mesi**, attraverso un servizio di manutenzione hardware e software on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria per l'eliminazione dei malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni difformità in relazione alle specifiche indicate nella documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il ripristino delle funzionalità del server potrà avvenire anche mediante la sostituzione dello stesso con altro equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione.

Inoltre in caso di sostituzione del server, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo alle unità disco fisso, il Fornitore dovrà procedere allo spostamento dello stesso dal server malfunzionante a quello fornito in sostituzione, al fine di ripristinare pienamente l'operatività.

E' richiesta la manutenzione del sistema operativo e di tutti i prodotti software installati sui server. La manutenzione del software consiste nella consegna ed installazione dei CD di aggiornamento da parte del Fornitore. L'installazione dei CD di aggiornamento dovrà essere effettuata previo accordo con Consip.

In particolare, per quanto riguarda il servizio di manutenzione del prodotto Symantec Antivirus Corporate Edition for Workstation and Network Server, si rimanda al paragrafo 3.4.

Gli interventi saranno richiesti dall'Amministrazione mediante il proprio Help Desk che reindirizzerà la richiesta al "Call Center", messo a disposizione dal Fornitore, comunicando il numero identificativo della chiamata e tutte le altre informazioni necessarie per eseguire l'intervento. Il Call Center restituirà a sua volta all'Help Desk un numero identificativo dell'intervento a cui verrà associato l'orario di apertura della chiamata.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura attraverso l'intervento di proprio Personale tecnico presso l'Amministrazione, entro il termine perentorio di **4 (quattro) ore lavorative** successive all'orario di apertura della chiamata.

L'orario giornaliero di riferimento per il computo del tempo di risoluzione dei malfunzionamenti è **8.00 - 20.00**, esclusi il sabato, domenica e festivi.

Al termine di ciascun intervento, dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale saranno registrati:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento;
- il numero identificativo della chiamata prodotto dall'Help Desk;
- il numero identificativo della chiamata prodotto dal Call Center;
- l'orario di apertura della chiamata per il Call Center;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento).

3.2 Manutenzione Personal Computer

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo di **31 (trentuno) mesi**, attraverso un servizio di manutenzione hardware e software on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria per l'eliminazione dei malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni difformità in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il ripristino delle funzionalità del personal computer potrà avvenire anche mediante la sostituzione dello stesso con altro equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione.

Inoltre, in caso di sostituzione del personal computer, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il Fornitore dovrà procedere allo spostamento dello stesso dal personal computer malfunzionante a quello fornito in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività del personal computer.

In caso di sostituzione di componenti del personal computer, deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

E' richiesta la manutenzione del sistema operativo e di tutti i prodotti software installati sui personal computer. La manutenzione del software consiste nella consegna ed installazione dei CD di aggiornamento da parte del Fornitore. L'installazione dei CD di aggiornamento dovrà essere effettuata previo accordo con Consip.

In particolare, per quanto riguarda il servizio di manutenzione dei prodotti McAfee Active VirusScan Suite e Avira for Desktop, si rimanda rispettivamente ai paragrafi 3.5 e 3.6.

Gli interventi di assistenza tecnica saranno richiesti dall'Amministrazione mediante il proprio Help Desk che reindirizzerà la richiesta al "Call Center", messo a disposizione dal Fornitore,

comunicando il numero identificativo della chiamata e tutte le altre informazioni necessarie per eseguire l'intervento. Il Call Center restituirà a sua volta all'Help Desk un numero identificativo dell'intervento a cui verrà associato l'orario di apertura della chiamata.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura attraverso l'intervento di proprio Personale tecnico presso l'Amministrazione, entro il termine perentorio di **8 (otto) ore lavorative** successive all'orario di apertura della chiamata.

L'orario giornaliero di riferimento per il computo del tempo di risoluzione dei malfunzionamenti è **8.00 - 20.00**, esclusi il sabato, domenica e festivi.

Al termine di ciascun intervento, dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale saranno registrati:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento;
- il numero identificativo della chiamata prodotto dall'Help Desk;
- il numero identificativo della chiamata prodotto dal Call Center;
- l'orario di apertura della chiamata per il Call Center;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento).

3.3 Manutenzione Stampanti

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature per un periodo di **31 (trentuno) mesi**, attraverso un servizio di manutenzione on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria per l'eliminazione dei malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni difformità in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il ripristino delle funzionalità della stampante potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione.

Gli interventi di assistenza tecnica saranno richiesti dall'Amministrazione mediante il proprio Help Desk che reindirizzerà la richiesta al "Call Center", messo a disposizione dal Fornitore, comunicando il numero identificativo della chiamata e tutte le altre informazioni necessarie per

eseguire l'intervento. Il Call Center restituirà a sua volta all'Help Desk un numero identificativo dell'intervento a cui verrà associato l'orario di apertura della chiamata.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura attraverso l'intervento di proprio Personale tecnico presso l'Amministrazione, entro il termine perentorio di **16 (sedici) ore lavorative** successive all'orario di apertura della chiamata.

L'orario giornaliero di riferimento per il computo del tempo di risoluzione dei malfunzionamenti è **8.00 - 20.00**, esclusi il sabato, domenica e festivi.

Al termine di ciascun intervento, dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale saranno registrati:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento;
- il numero identificativo della chiamata prodotto dall'Help Desk;
- il numero identificativo della chiamata prodotto dal Call Center;
- l'orario di apertura della chiamata per il Call Center;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento).

3.4 Manutenzione Symantec Antivirus Server

Per quanto riguarda il prodotto Symantec Antivirus Corporate Edition for Workstation and Network Server, il Fornitore dovrà erogare il servizio di manutenzione denominato **Maintenance Basic** (ex Gold) per un periodo di **31 (trentuno) mesi**.

3.5 Manutenzione McAfee Antivirus Client

Per quanto riguarda il prodotto McAfee Active VirusScan Suite, il Fornitore dovrà erogare il servizio di manutenzione denominato **Maintenance Gold** (ex Priority 24x7) per un periodo di **31 (trentuno) mesi**.

3.6 Manutenzione Aviva for Desktop

Per quanto riguarda il prodotto Aviva for Desktop, il Fornitore dovrà erogare il servizio di manutenzione denominato **Maintenance Premium** per un periodo di **31 (trentuno) mesi**.

3.7 Call Center

Il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un apposito Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di assistenza tecnica per il malfunzionamento delle apparecchiature.

Il Fornitore dovrà comunicare un numero telefonico verde dedicato.

L'Help Desk dell'Amministrazione comunicherà al Call Center del Fornitore la richiesta di intervento associata all'identificativo della chiamata; in risposta il Call Center restituirà un proprio identificativo a cui verrà associato l'orario di apertura della chiamata.

Il servizio di Call Center dovrà essere assicurato per un periodo di **31 (trentuno) mesi**.

L'orario giornaliero di servizio per il Call Center è **8.00 - 20.00**, esclusi il sabato, domenica e festivi.

Le chiamate effettuate oltre le 20.00 dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica e si intenderanno come ricevute alle ore 8.00 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore è altresì obbligato a comunicare all'Help Desk dell'Amministrazione, entro 24 ore dal termine di ciascun intervento, l'avvenuta chiusura dello stesso.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- 1) Risposta entro 20" per l'90% delle chiamate ricevute. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata;
- 2) Percentuale di chiamate perdute non superiore al 5%.

La Consip si riserva di controllare i livelli di servizio dichiarati dal Fornitore in sede di offerta utilizzando il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa della Consip durante tutto il periodo di validità del contratto.

Il Fornitore dovrà presentare una reportistica mensile che evidenzi il numero delle chiamate ricevute, i tempi di intervento e di risoluzione, il rispetto dei livelli di servizio prescritti.

4 Dimensionamento

4.1 Durata della Fornitura

La durata delle attività è fissata in **31** mesi non tacitamente rinnovabile, a partire dal **01/06/2008** e con scadenza il **31/12/2010**.

4.2 Servizi a Canone

Il dimensionamento dei servizi a canone per la manutenzione hardware e la manutenzione software è stato effettuato utilizzando come base di calcolo rispettivamente il numero di apparati e licenze.

In particolare, si riporta di seguito la tabella con il dettaglio del numero di apparati e di licenze software oggetto dei servizi richiesti nella fornitura, suddiviso per Dipartimento di riferimento:

Apparati

Server

Server tipologia A
Server tipologia B
Server tipologia C
Server tipologia D
Cluster DB

RGS

151
2
1
2
1

Personal Computer

PC con monitor 15"
PC con monitor 19"

5130
776

Stampanti

Stampante base
Stampante rete A4
Stampante rete A4/A3
Stampante rete colori

5569
726
238
232

Licenze

Server

Maintenance Basic (Symantec Antivirus)

RGS

DAG

158	
-----	--

PC

Maintenance Gold (McAfee Antivirus)
Maintenance Premium (Avira for Desktop)

5685	6000
4321	

Si precisa che le informazioni riportate sono suscettibili di variazione e che nel corso della fornitura sarà facoltà della Consip modificare le dimensioni della fornitura con conseguente adeguamento dei canoni.

5 Modalità di esecuzione della Fornitura

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti secondo la modalità a servizio, ossia remunerati a canone in base al numero di apparati e licenze.

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

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

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

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

5.1 Responsabile dei servizi

Il Fornitore dovrà indicare un Responsabile dei servizi, cui la Consip e l'Amministrazione farà riferimento per ogni aspetto riguardante i servizi stessi.

5.2 Modalità del Servizio

Il Servizio dovrà essere svolto nel rispetto delle specifiche e dei livelli di servizio definiti nel presente Capitolato.

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

Consip/Amministrazione si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc.

In relazione al servizio di Manutenzione server, personal computer e stampanti, di Manutenzione Antivirus Symantec/McAfee e Aviva for Desktop, si rammenta che ciascun canone mensile sarà commisurato, rispettivamente, al numero effettivo di apparecchiature e di licenze.

In corso d'opera variazioni a tali numeri verranno comunicate da Consip al Responsabile dei

servizi con preavviso di almeno 60 giorni.

5.3 Documentazione

Tutta la documentazione che il Fornitore è tenuto a consegnare dovrà essere prodotta su supporto cartaceo ed elettronico, anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

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

5.3.1 Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

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

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

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