



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

---

# **CAPITOLATO TECNICO**

## **GARA CON PROCEDURA APERTA**

per l'affidamento del servizio di Service Desk

**CIG 374224349D**

**CAPITOLATO TECNICO**

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk



<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
1.1. Introduzione .....	4
1.2. Scopo della fornitura .....	4
1.3. Scopo del documento .....	4
1.4. Definizioni .....	4
<b>2. IL CONTESTO</b> .....	<b>5</b>
2.1. Funzioni dell'Avvocatura dello Stato .....	5
2.2. Contesto organizzativo .....	5
2.3. Struttura tecnologica attuale.....	6
<b>3. OGGETTO DELLA FORNITURA</b> .....	<b>7</b>
3.1. Caratteristiche generali.....	7
3.2. Durata ed inizio attività .....	7
3.3. Logistica .....	8
3.4. Strumento di tracciamento .....	8
3.5. Utenti.....	8
<b>4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>9</b>
4.1. Generalità .....	9
4.2. Rendicontazione dei Livelli di servizio .....	9
4.3. <b>SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO PER L'UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E LA LOGISTICA</b> .....	<b>10</b>
4.3.1. Descrizione .....	10
4.3.2. Organizzazione del servizio .....	10
4.3.3. Dimensionamento del servizio .....	11



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

---

4.3.4.	Caratteristiche del personale addetto .....	11
4.3.5.	Livelli di servizio e Penali .....	12
4.4.	<b>SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO ALLE APPLICAZIONI</b> .....	<b>13</b>
4.4.1.	Descrizione .....	13
4.4.2.	Organizzazione del servizio .....	13
4.4.2.1.	Risoluzione delle richieste da parte degli utenti .....	13
4.4.2.2.	Attività di gestione delle procedure .....	14
4.4.2.3.	Attività di supporto alle modifiche degli applicativi .....	15
4.4.3.	Dimensionamento del servizio .....	15
4.4.4.	Caratteristiche del personale addetto .....	15
4.4.5.	Livelli di servizio e Penali .....	16
4.5.	<b>ASSISTENZA AI PROCESSI DI LAVORO DEL SERVICE DESK</b> .....	<b>17</b>
4.5.1.	Descrizione .....	17
4.5.2.	Organizzazione del servizio .....	17
4.5.3.	Dimensionamento del servizio .....	18
4.5.4.	Caratteristiche del personale addetto .....	18
4.6.	<b>PASSAGGIO DI CONSEGNE</b> .....	<b>18</b>
5.	<b>GRUPPO DI LAVORO</b> .....	<b>19</b>
5.1.	Caratteristiche .....	19
5.2.	Formazione .....	19
5.3.	Sostituzione delle risorse .....	20
5.4.	Sedi ed orario di lavoro .....	20
6.	<b>QUALITÀ GENERALE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>21</b>



## 1. PREMESSA

### 1.1. Introduzione

L'Ufficio X – C.E.D. - Centro Elaborazione Dati (di seguito CED) dell'Avvocatura Generale dello Stato (di seguito Amministrazione), per suo compito istituzionale, eroga servizi ICT (Information Communication Technology) agli utenti dell'Avvocatura Generale dello Stato (in seguito Amministrazione) e delle sue 25 sedi periferiche distribuite su tutto il territorio italiano (Avvocature Distrettuali). Il CED provvede a gestire e a mantenere hardware e software di sistemi elaborativi (server centrali, personal computer, sistemi di rete, ecc).

### 1.2. Scopo della fornitura

Questo ufficio intende strutturare un servizio di Service Desk (di seguito Service Desk) quale unico punto di contatto e di assistenza con l'Organizzazione IT da parte delle diverse categorie di utenti, di seguito individuate; con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza, garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

### 1.3. Scopo del documento

Il presente documento è mirato allo svolgimento di una gara europea, non vincolante per l'Amministrazione, allo scopo di individuare l'offerta più vantaggiosa per la fornitura di servizi di cui al punto precedente e meglio specificato nel seguito.

### 1.4. Definizioni

“Fornitore” o “Aggiudicataria”: il soggetto cui sarà affidata l'esecuzione dei Servizi all'esito della presente procedura di gara.

“Committente” o “Amministrazione”: l'Avvocatura Generale dello Stato.

“Capitolato”: il presente capitolato tecnico che definisce i contenuti fondamentali dei Servizi.

“Gara”: s'intende la procedura di confronto fra diverse offerte da effettuare a fronte del Capitolato.

“Contratto”: il contratto che, all'esito della presente procedura di gara, l'Amministrazione stipulerà con l'aggiudicataria.

“Fornitura”: il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a fornire per onorare il contratto.

“CED”: il Centro Elaborazione Dati dell'Avvocatura Generale dello Stato.

Il presente capitolato inoltre fa riferimento a concetti e termini previsti dalla libreria ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library* Versione 3), ad essa quindi si intende richiamarsi per la specificazione di concetti e termini e per quanto concerne la strutturazione del servizio di Service Desk e per tutto quanto non espressamente riportato.

## CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di Service Desk



## 2. IL CONTESTO

### 2.1. Funzioni dell'Avvocatura dello Stato

L'Avvocatura dello Stato assicura, in via esclusiva, la consulenza, la rappresentanza e difesa in giudizio delle Amministrazioni statali, anche quelle ad ordinamento autonomo, nonché altri soggetti pubblici non statali (tutte le Regioni a statuto speciale e diverse a statuto ordinario) o Enti sovvenzionati.

Garantisce, altresì, le Amministrazioni estere (come le rappresentanze diplomatiche) e le Organizzazioni internazionali sia davanti ai giudici nazionali sia davanti alle Corti internazionali – nelle quali rappresenta il Governo italiano.

Oggi **le Amministrazioni pubbliche patrocinate dall'Avvocatura dello Stato sono oltre 12.000**, numero che comprende tutte le articolazioni periferiche a base territoriale (ad es. Uffici delle entrate ed Istituzioni scolastiche), presenti su tutto il territorio nazionale, con una frammentazione geografica molto capillare.

In particolare, l'Avvocatura dello Stato rappresenta e difende in giudizio:

- gli **organi costituzionali** - Presidenza della Repubblica, Camera e Senato, Governo, Corte Costituzionale, Consiglio di Stato, Corte dei Conti, C.N.E.L., ecc.;
- gli **organi giudiziari** (Cassazione, Corti di Appello, ecc.);
- alcuni **organismi internazionali** (ad esempio, la Commissione UE, la BEI Banca Europea per gli Investimenti, la N.A.T.O. e la F.A.O.);
- le **Amministrazioni estere**, quale, ad esempio, il consolato di uno stato straniero od anche uno Stato straniero;
- le **cosiddette Autorità indipendenti** (Autorità garante per la concorrenza e il mercato, Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Autorità per i servizi di pubblica utilità per l'energia elettrica ed il gas e per le telecomunicazioni, Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici, CONSOB – Commissione nazionale per società e la borsa, Garante per la radiodiffusione e per l'editoria, Garante protezione dati personali, Commissione di garanzia per l'attuazione della Legge 12-6-1990, n. 146 sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, ecc.);
- vari **enti regionali** (l'ente parco nazionale di Veio e tutti gli altri enti parco nazionale), alla luce della legge di modifica del titolo V della Costituzione;
- alcune **Società per azioni a partecipazione pubblica** (come, ad esempio, l'ANAS ed il CONI, la SACE spa e la Cassa Depositi e Prestiti) e diversi **altri soggetti privati** (ad esempio le fondazioni liricosinfoniche).

Un elenco degli enti difesi si può trovare sul sito dell'Avvocatura [www.avvocaturastato.it](http://www.avvocaturastato.it).

### 2.2. Contesto organizzativo

Il CED, per suo compito istituzionale, eroga servizi ICT (Information Communication Technology) agli utenti dell'Avvocatura Generale dello Stato e delle sedi periferiche (attualmente in numero di 25) distribuite su tutto il territorio italiano.

L'Avvocatura Generale ha sede in Roma, in via dei Portoghesi 12 ed in via del Clementino 91/a.

Le sedi distrettuali hanno sede in ciascun capoluogo di regione e, comunque, dove sono istituite sedi di corte d'appello. Presso ciascuna sede è stato individuato, nel novero del personale interno, un "referente tecnico"



(ed un sostituto) che svolgono un'attività semplice di assistenza agli utenti finali secondo le indicazioni impartite dal CED.

Il CED è dotato, già da tempo, di un servizio di supporto di primo livello che costituisce il primo punto di front - office rispetto a tutte le problematiche prevalentemente di tipo "informatico", incontrate dagli utenti interni dell'Avvocatura, quindi riveste una funzione essenziale per garantire i necessari livelli di servizio, considerando anche che molti utenti sono dislocati in diverse sedi. Tale servizio provvede alla accettazione e registrazione di tutte le richieste di assistenza provenienti dagli utenti, alla risoluzione delle chiamate più semplici e al trasferimento al secondo livello competente per tipologia di intervento.

Il CED provvede, per il tramite del proprio Consegnatario, a gestire i beni e le apparecchiature necessari per l'erogazione dei servizi ai propri utenti interni, sia per quanto concerne la parte hardware (server centrali, PC e/o postazioni utente, rete, sistemi di storage, ecc.) che per la parte software (Sistemi operativi, Applicazioni centralizzate e/o distribuite, Basi di dati, sistemi di gestione/monitoraggio rete) dei sistemi elaborativi.

In particolare al Consegnatario è affidata la conservazione e la gestione dei beni e dei magazzini in cui gli stessi beni sono contenuti per essere concessi in uso agli utenti finali o direttamente alla struttura tecnica del CED; nonché la distribuzione degli oggetti di cancelleria e di altro materiale di facile consumo. I magazzini si trovano sia presso la sede di via dei Portoghesi che in quella di via del Clementino.

Nel 2007 il CED ha avviato un progetto di riorganizzazione interna per adeguarsi alle raccomandazioni delle "best practice" ITIL (Information Technology Infrastructure Library, il modello di riferimento più diffuso nel mondo per l'organizzazione del Servizio IT).

I processi organizzativi che l'Avvocatura ha ritenuto prioritari sono: Configuration Management, Change Management, Incident Management e Problem Management. Parallelamente alla ridefinizione organizzativa l'Ufficio si è dotato di strumenti a supporto dei processi, CMS (Configuration Management System, CMDB) e Gestione di Workflow per il flusso delle attività di Incident, Problem e Change.

Nel 2009 si è proceduto, inoltre, ad avviare un ampliamento del progetto iniziale con lo sviluppo di nuove funzionalità volte a consentire agli utenti di inoltrare e consultare le richieste di supporto direttamente dal portale interno dell'Avvocatura.

### **2.3. Struttura tecnologica attuale**

La struttura centrale è composta da macchine server (e relative apparecchiature sia per la interconnessione verso la rete di comunicazione che per lo storage dei dati) concentrate in un unico locale, situato in Via del Clementino, (denominato sala sistemi) dedicati alla gestione delle seguenti applicazioni

- Piattaforma tecnologica virtualizzata che ospita 26 istanze (una per ogni Avvocatura Distrettuale e per l'Avvocatura Generale) dell'Applicativo gestionale NSI (gestione delle pratiche legali, protocollo elettronico e gestione documentale);
- @p@ (sistema di comunicazione per la cooperazione applicativa tra amministrazioni);
- Address Book (rubrica degli indirizzi delle Amministrazioni);
- Richiesta rapporto;
- Avvisi per scadenze legali;
- Gestione documentale (attualmente in fase di realizzazione);



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

---

- Sistema centralizzato di rilevazione presenze del personale e relativo applicativo di gestione, ecc., relativo a tutte le sedi dell'Avvocatura.
- Fax server;
- Portale, che comprende a sua volta:
  - sito internet;
  - sito intranet (il cui accesso dall'esterno è previsto per i soli appartenenti all'Avvocatura). Consente inoltre la consultazione di tutte le banche dati professionali al solo personale togato;
  - sito extranet (il cui accesso dall'esterno è previsto per le sole Amministrazioni dello Stato autorizzate).
- posta elettronica, dominio Windows, file server (in ambiente Windows).

L'Avvocatura si avvale inoltre di applicazioni esterne, di cui il CED è chiamato a garantire il corretto funzionamento dei collegamenti, quali il Sicoge, il sito della Giustizia Amministrativa, la consultazione dei metadati delle cancellerie civili (c.d. "polisweb").

Nell'Avvocatura Generale sono presenti circa 400 postazioni di lavoro client con sistema operativo Windows XP e Windows 7. Tali postazioni sono gestite all'interno di un Dominio Windows e i loro utilizzatori non possiedono diritti di amministrazione. Su ciascuna di esse è installato un programma di antivirus la cui gestione e aggiornamento avviene in modalità centralizzata.

Presso le Avvocature Distrettuali sono presenti complessivamente circa 1.200 postazioni di lavoro client, con sistema operativo Windows XP e Windows 7, anch'esse associate al Dominio Windows. E' in ogni caso presente lo stesso programma di antivirus installato sulle postazioni di Roma.

### **3. OGGETTO DELLA FORNITURA**

#### ***3.1. Caratteristiche generali***

Questo ufficio intende strutturare il proprio Servizio di Service Desk quale unico punto di contatto e di assistenza con l'Organizzazione IT da parte delle diverse categorie di utenti, di seguito individuate; con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza, garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

Il servizio di Service Desk è articolato in 4 servizi base secondo le specifiche indicate nei paragrafi seguenti.

- 1. Supporto di secondo livello per le postazioni di lavoro e la logistica (paragrafo 4.3);**
- 2. Supporto di secondo livello alle applicazioni (paragrafo 4.4);**
- 3. Assistenza ai processi di lavoro (paragrafo 4.50);**
- 4. Passaggio consegne (paragrafo 4.6).**

#### ***3.2. Durata ed inizio attività***

I servizi dovranno essere forniti a partire dalla data di stipula del contratto e fino alla scadenza dello stesso che è fissata per il **31 dicembre 2012**.



Il servizio deve essere attivato fin dall'inizio dell'efficacia del contratto e deve durare, senza soluzione di continuità, per tutta la durata dello stesso.

### **3.3. Logistica**

L'attività sarà svolta presso la sede di Roma sita in Via del Clementino, 91/a e in via dei Portoghesi, 12. L'Amministrazione metterà inoltre a disposizione dell'aggiudicatario i locali di appoggio presso la sede di erogazione del servizio e gli strumenti necessari per lo svolgimento del servizio quali: postazioni di lavoro complete (mobilio, personal computer, apparecchi telefonici) linea telefonica di numero verde (i cui oneri sono totalmente a carico dell'Avvocatura) utilizzabile dalle tipologie di utenti di seguito descritte.

### **3.4. Strumento di tracciamento**

Gli operatori del Service Desk utilizzeranno il sistema messo a disposizione dall'Amministrazione per la tracciatura dei contatti e di workflow del processo di lavorazione delle richieste (CMDBuild); saranno responsabili del corretto tracciamento delle azioni eseguite per la risoluzione delle chiamate. Le modalità di tracciamento delle chiamate sono raccolte in apposite procedure operative.

Il sistema provvede ad attribuire, in maniera automatica, ad ogni richiesta una priorità (crescente da 0 a 8) in funzione del:

- livello utente (normale, silver, gold, platinum), definito dall'Amministrazione;
- numero utenti coinvolti (1-5, 6-20, 21-50, 51-150, oltre 150);
- effetto incidente (trascurabile, serio, grave, bloccante).

Tale sistema dovrà essere utilizzato dal Fornitore in modo autonomo e da esso utilizzato a supporto dell'erogazione del servizio, secondo le modalità descritte nel presente capitolato e le indicazioni fornite dal referente dell'Amministrazione. Il CMDBuild sarà accessibile e consultabile in tempo reale dal personale incaricato dell'esecuzione della fornitura; esso consentirà al Fornitore la creazione, l'aggiornamento e la consultazione in tempo reale di basi dati contenenti tutte le informazioni relative ai seguenti elementi:

1. richieste di assistenza pervenute dagli utenti al Service Desk e attività svolte o da svolgere per soddisfare tali richieste. Le richieste di assistenza che il sistema dovrà gestire, secondo quanto previsto dal modello ITIL, saranno gli *incidenti* propriamente detti (richieste di ripristino di malfunzionamenti nei sistemi informatici), le *richieste di servizio*, le *richieste di informazioni* e le *richieste di cambiamento standard e non*.
2. elementi di configurazione (CI) dei sistemi informatici dell'Avvocatura, così come definiti nel modello ITIL (CMDDB: Configuration Management Data Base). Attraverso il CMDBuild il Fornitore dovrà essere in grado di localizzare tutti gli utenti e tutte le apparecchiature informatiche dell'Amministrazione ovunque ubicate.
3. problemi rilevati, gestiti e risolti nell'ambito del processo di Problem management. Le informazioni relative agli incidenti di cui al punto 1 costituiranno la fonte informativa principale circa i problemi da gestire. Il processo di Incident Management si avvarrà a sua volta delle soluzioni prodotte nell'ambito del processo di Problem Management per la soluzione di *errori noti*.

### **3.5. Utenti**

Gli utenti interni cui è rivolto il servizio di Service Desk appartengono alle seguenti tipologie:





- I dipendenti dell'Avvocatura Generale dello Stato (circa 600), situati nelle due sedi principali di Roma, in qualità di utenti del Service Desk, per qualunque tipo di problematica;
- I dipendenti delle Avvocature Distrettuali dello Stato (circa 1.100), in qualità di utenti del Service Desk, per problematiche di interesse comune gestibili da remoto;
- I dipendenti dell'Amministrazione facenti parte del C.E.D.

#### **4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

##### **4.1. Generalità**

L'aggiudicatario avrà la completa responsabilità delle attività oggetto della gara, queste dovranno essere svolte secondo le indicazioni impartite dall'Ufficio X – Centro Elaborazione Dati, che avrà anche il compito di verificare l'espletamento del servizio e monitorare i livelli qualitativi di erogazione del servizio, in base ai parametri di qualità di riportati nei paragrafi seguenti.

L'appalto comprende inoltre ogni altra attività o prodotto necessario per il pieno raggiungimento degli obiettivi contrattuali e dei livelli di servizio descritti richiesti al fornitore.

Di seguito (dal paragrafo 4.3 al paragrafo 4.6) vengono descritti, in dettaglio, i servizi base di cui si compone la fornitura. Per ciascun servizio base sono previsti i relativi livelli di servizio con le soglie di accettazione (SLA).

##### **4.2. Rendicontazione dei Livelli di servizio**

Il Fornitore inoltre avrà il compito di produrre, con periodicità bimestrale, report relativi all'andamento del servizio, opportunamente concordati con il referente individuato dall'Amministrazione e basati sui dati forniti dallo strumento utilizzato per la gestione ed il tracciamento degli interventi. Tali report costituiranno il parametro di riferimento, in termini di performance temporale, per la misurazione degli SLA di seguito indicati.

In particolare dovranno essere riportate almeno le seguenti informazioni:

- Volume totale, nel periodo, delle richieste di supporto e andamento numerico e grafico nel tempo.
- Volume come sopra, suddiviso per categoria di richieste.
- Percentuale di chiusura degli incidenti al 1° livello e smistamento al 2° livello, totale e per categorie di incidenti;
- Percentuale di chiusura degli incidenti al 2° livello, totale e per categorie di incidenti;
- Andamento dei tempi di risposta e di chiusura delle richieste di supporto, con indicazione del superamento delle soglie come sotto specificate.
- Il Fornitore dovrà rendicontare, inoltre, tutte le giornate/uomo impiegate nelle attività, comprese quelle extra time delle risorse professionali.

Di tali soglie non sarà tenuto conto, ai fini dell'applicazione di eventuali penali, durante il primo mese di erogazione del servizio.



### **4.3. SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO PER L'UTILIZZO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E LA LOGISTICA**

#### **4.3.1. Descrizione**

Tale servizio base si compone di attività complesse svolte in genere presso l'utente finale e finalizzate al mantenimento dell'efficienza delle dotazioni informatiche in uso. Almeno una risorsa del gruppo di lavoro dovrà inoltre assistere i referenti tecnici locali, presso le sedi distrettuali, nello svolgimento delle stesse attività mediante intervento da remoto (sia telefonico che mediante strumenti informatici di controllo remoto) o presso le sedi distrettuali (con le modalità di seguito descritte).

Le attività più strettamente connesse al mantenimento dell'efficienza delle apparecchiature informatiche (spostamento postazioni, sostituzione di materiali di consumo, ecc.), dovranno essere svolte secondo quanto disposto dal responsabile della struttura di secondo livello addetta alla manutenzione delle postazioni di lavoro, secondo le procedure attualmente in uso.

Gli altri compiti elencati, specificamente di supporto alle attività del Consegretario (gestione magazzino, gestione inventariale ecc.), dovranno essere concordati con quest'ultimo.

#### **4.3.2. Organizzazione del servizio**

Le attività di dettaglio di tale servizio base sono riassunte nei seguenti punti:

- Risoluzione degli incidenti riguardanti: HW in dotazione alle postazioni di lavoro (PC Stampanti e periferiche) mantenendo anche i contatti con i fornitori che si occupano della manutenzione; trasporto, consegna e collegamenti elettrici per la messa in funzione delle postazioni di lavoro presso gli utenti finali; supporto per lo spostamento delle attrezzature degli utenti all'interno delle sedi.
- Configurazione degli applicativi e degli strumenti di Office in dotazione (Word, Excel, Outlook, Internet Explorer, Mozilla Firefox, strumenti di videoconferenza, ecc.).
- Configurazioni delle stampanti comprese quelle di rete; impostazione di permessi di stampa; sostituzione dei materiali di consumo su stampanti, etichettatrici e plotter e piccola manutenzione delle stesse (pulizia, inceppamenti).
- Configurazione del sistema operativo (cartelle client condivise, impostazioni generali ecc.); gestione dei file di log con Event Viewer. Panoramica sui tools di controllo delle prestazioni. Gestione delle quote disco e della compressione.
- Risoluzione delle richieste di informazioni inerenti: gli applicativi e degli strumenti di Office (word, Excel, Outlook, Internet Explorer, Mozilla Firefox, strumenti di videoconferenza, ecc.); Hw in dotazione alle postazioni di lavoro (PC Stampanti e periferiche).
- Assistenza generica volta a supportare gli utenti della sede di Roma e delle sedi distrettuali all'utilizzo degli strumenti e procedure informatici messi a disposizione del CED nell'ambito del continuo processo di sviluppo tecnologico.
- Evasione delle richieste di servizio effettuate dagli utenti dell'Avvocatura di Stato. Sono considerate richieste di servizio le richieste riguardanti l'installazione dei software autorizzati, l'installazione delle periferiche quali le stampanti locali e di rete, la manutenzione generale sulle stampanti locali (ricambio cartucce, pulitura e ricambio dei rulli, ecc.), fornitura del backup dei dati, configurazione delle cartelle client condivise tra gli utenti, configurazione della posta elettronica nel client, la gestione dell'accesso alle sale riunioni e alle videoconferenze, creazione e gestione di cartelle condivise,



permessi di condivisione; permessi NTFS; le richieste di servizio elencate non sono esaustive di tutte le possibili richieste che possono variare nel corso della fornitura del servizio.

- Evasione delle richieste di modifica alle postazioni di lavoro autorizzate dal CED; installazione di una nuova postazione di lavoro, assegnazione di ulteriori dotazioni HW ed installazione, gestione del rinnovo tecnologico delle dotazioni HW e software (che comprende la preparazione del Ghost e il rilascio degli aggiornamenti), spostamento delle postazioni di lavoro all'interno dell'Avvocatura Generale di Stato, ritiro delle dotazioni HW per gli utenti in uscita e riassegnazione delle dotazioni HW per gli utenti che rientrano da un periodo di inattività.
- Evasione delle richieste di modifica Non Standard riguardanti l'installazione di software e hardware aggiuntivi autorizzati preventivamente dal CED.
- Tracciamento delle azioni eseguite per la risoluzione delle chiamate attraverso il CMDBuild. Le modalità di tracciamento delle chiamate sono raccolte in apposite procedure operative che verranno comunicate dal CED.
- Trasporto degli apparati dal magazzino al laboratorio d'installazione.
- Stoccaggio nel magazzino del CED dei materiali acquistati e trasporto dei relativi imballaggi nei locali destinati all'uso; notifica raggiungimento livelli di soglia del magazzino.
- Censimento e movimentazione degli asset nell'apposita banca dati dell'inventario.

Ogni intervento potrà ritenersi concluso solo con il completo ripristino della funzionalità operativa dell'apparecchiatura o della funzionalità per la quale sia stata segnalata l'anomalia.

#### **4.3.3. Dimensionamento del servizio**

Il team di erogazione del servizio base dovrà essere formato da almeno 3 (tre) risorse.

All'interno del gruppo di lavoro addetto a questo servizio dovrà essere individuata una risorsa che, al fine di assistere i referenti tecnici locali e gli utenti finali presso le sedi distrettuali, dovrà effettuare, a richiesta del CED, delle giornate di trasferta presso le sedi distrettuali (i cui oneri sono a carico dell'aggiudicataria) per un massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi durante la durata del contratto.

#### **4.3.4. Caratteristiche del personale addetto**

Le risorse addette al servizio dovranno avere una comprovata esperienza (almeno 5 anni) nella:

- installazione HW software in ambiente Windows;
- risoluzioni e ripristino guasti sistemi operativi Windows;
- risoluzioni e ripristino guasti Microsoft Office;
- installazione e configurazione di antivirus

Ogni unità di personale tecnico del team di erogazione dovrà possedere almeno due delle seguenti certificazioni:

- Certificazione ITIL Foundations V3;
- Certificazione MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist);
- Certificazione MCSA (Microsoft Certified Systems Administrator);



- Certificazione MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer).

#### 4.3.5. Livelli di servizio e Penali

Cod.	Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Causale	Penale
L.1.1	Tempestività di presa in carico	Tempo medio che intercorre tra la sottomissione di una richiesta da parte del supporto di I livello, e la presa in carico del problema.	Rilevazione su base mensile	2 ore	Per ogni ora, o frazione, di scostamento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato
L.1.2	Tempestività di risoluzione	Percentuale delle problematiche risolte entro 2 ore dalla presa in carico dell'intervento	Rilevazione su base mensile	85% o >	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato
L.1.3	Tempestività di risoluzione	Percentuale delle problematiche non risolte entro 2 ore e che devono essere risolte entro 8 ore dalla presa in carico dell'intervento	Rilevazione su base mensile	95%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato
L1.4	Efficienza di risoluzione	Percentuale degli eventi risolti (dall'arrivo della richiesta alla chiusura) Entro 4 ore se classificati come Alta priorità (priorità 5-8). Entro 8 ore se classificati come Bassa priorità (priorità 0-4).	Rilevazione su base mensile	> 85%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato



#### **4.4. SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO ALLE APPLICAZIONI**

##### **4.4.1. Descrizione**

Tale servizio base deve supportare l'Amministrazione in tutto ciò che concerne l'assistenza all'utilizzo delle procedure automatizzate di gestione dell'Affare Legale. Per procedure automatizzate di gestione dell'affare legale s'intendono tutti i sistemi informatici a supporto della trattazione e gestione archivistica dell'attività legale, sviluppati e messe in produzione anche successivamente alla data di inizio di erogazione del servizio.

##### **4.4.2. Organizzazione del servizio**

Il servizio base si sostanzia in tre tipologie di attività:

- Supporto di II livello per la trattazione delle richieste di servizio inerenti le procedure automatizzate di gestione dell'Affare Legale, con il fine di garantire all'utenza un servizio di assistenza sulle problematiche relative a tale gestione.
- Attività di gestione delle procedure automatizzate dell'Affare Legale, quali: la configurazione di utenti, aggiornamento tabelle di servizio, ecc.
- Attività di verifica e test volta ad accertare la persistenza delle funzionalità garantite agli utenti nell'attività lavorativa quotidiana a seguito delle modifiche apportate dal gruppo di sviluppo alle procedure automatizzate dell'Affare Legale.

Di tutte le procedure, sinteticamente descritte in Appendice al presente Capitolato Tecnico, sarà possibile visionare i dettagli in sede di sopralluogo.

Alla stipula del contratto, verrà comunque fornita idonea documentazione al personale designato dall'aggiudicatario al fine di consentire il regolare espletamento del servizio.

##### **4.4.2.1. Risoluzione delle richieste da parte degli utenti**

Il supporto di II livello dovrà gestire le richieste provenienti dagli utenti dell'Avvocatura. Attualmente le richieste relative alle procedure automatizzate e, in particolare, relative al sistema NSI costituiscono circa il 50% del totale delle richieste di supporto giunte al Service Desk.

Il supporto di II livello dovrà fornire adeguata assistenza alla struttura di I livello al fine di individuare la corretta natura della richiesta utente (incidente, richiesta di servizio oppure richiesta di modifica standard/non standard).

Le tipologie di richieste che possono giungere sono di seguito elencate:

- Incidenti riguardanti malfunzionamenti degli applicativi di gestione dell'Affare Legale. Il supporto di II livello provvederà comunque a verificare se trattasi di un incidente dell'applicativo o di una richiesta di modifica della base dati (richieste di servizio) piuttosto che di una richiesta di informativa da parte dell'utente.
- Nel caso in cui si tratti di incidenti dovrà inoltrare la richiesta al gruppo specialistico che si occupa della gestione del particolare applicativo.
- Nel caso si tratti di una richiesta di servizio o di una richiesta di informativa riclassificherà la richiesta correttamente e la risolverà a stretto contatto con l'utente richiedente.



- Richieste di servizio e Richieste di informazioni. Rappresentano attualmente la percentuale più cospicua delle richieste pervenute e possono riguardare: correzioni della base dati causate da errati inserimenti da parte degli utenti, richieste di supporto sulle modalità di inserimento dei dati ed, in genere, tutte le richieste di informazioni relative alle funzionalità offerte dalle procedure gestionali automatizzate. Fanno parte delle richieste di servizio anche la richiesta di report relativi ai dati contenuti nelle basi dati delle applicazioni.
- Predisposizione di prospetti statistici, di complessità più o meno rilevante, richiesti dagli utenti a supporto delle attività istituzionali ed eventuale proposta di implementazione delle statistiche automatizzate presenti.

#### **4.4.2.2. Attività di gestione delle procedure**

L'attività di gestione delle procedure automatizzate dell'Affare Legale prevede una serie di attività, che, non necessariamente richieste dell'utente finale, possono, di volta in volta, essere individuate dal referente dell'Amministrazione o contenute in apposite procedure interne. Vengono ricomprese tutte le attività in genere necessarie ad un corretto esercizio delle procedure automatizzate non rientranti nella tipologia delle attività sistemiche né in quelle di sviluppo. Le attività possono riguardare:

- Gestione accesso alle procedure e configurazione di utenti. Il supporto di II livello si occuperà di configurare i permessi di accesso alle applicazioni per la sede di Roma e per le sedi Distrettuali. Questo tipo di richieste sono effettuate, in genere, dai responsabili degli uffici.
- Aggiornamento tabelle di servizio e modifica delle tabelle di codifica. Queste richieste provengono dagli utenti ma devono essere sottoposte ad approvazione del referente individuato dall'Amministrazione prima di essere effettuate. Rientrano in tale tipologia la modifica e la creazione di codici atto, codici udienza, codici materia, amministrazioni patrocinatate e relativi indirizzi, ecc.
- Predisposizione di template e modelli. Alcune procedure automatizzate prevedono la possibilità di predisporre modelli e template che possono variare al mutare delle esigenze dell'attività gestionale legale. Tali modifiche saranno apportate mediante l'utilizzo di semplici tool messi a disposizione dall'Amministrazione.
- Monitoraggio consolle applicative. Alcune procedure automatizzate sono corredate da apposite consolle che effettuano un monitoraggio sui processi lavorativi, effettuati dagli utenti, al fine di verificare il loro corretto svolgimento ed, in alcuni casi, in grado di ripristinarne il regolare funzionamento. Il supporto di II livello mediante l'utilizzo di tali strumenti dovrà sorvegliare il corretto andamento delle procedure automatizzate e segnalare eventualmente all'utente la presenza di anomalie nel flusso lavorativo. Nei casi più gravi di disfunzioni interne all'applicazione dovrà prontamente segnalare il problema al gruppo specialistico che si occupa della gestione del particolare applicativo.
- Verifica impostazioni client. Per la corretta fruizione di alcune procedure automatizzate sono necessarie particolari impostazioni del client dell'utente (browser, posta elettronica, impostazioni varie del computer, ecc.). il supporto di II livello dovrà eventualmente verificarne la correttezza, anche da remoto ed eventualmente suggerire all'utente o, nei casi complessi, agli addetti al supporto alle postazioni di lavoro, i correttivi da apportare.



#### **4.4.2.3. Attività di supporto alle modifiche degli applicativi**

Le procedure automatizzate di gestione dell'Affare Legale sono soggette ad un continuo processo di aggiornamento e sviluppo; questo richiede una ininterrotta attività di verifica e test volta ad accertare la persistenza delle funzionalità garantite agli utenti nell'attività lavorativa quotidiana. Sono richieste quindi adeguate professionalità, conoscenze e metodologie atte a garantire l'attendibilità delle modifiche funzionali effettuate.

Le attività richieste sono:

- Attività di verifica delle procedure automatizzate di gestione dell'Affare Legale, volta ad accertare la persistenza delle funzionalità, che gli utenti normalmente impiegano nell'attività lavorativa quotidiana, a seguito delle modifiche intervenute durante il continuo processo di ammodernamento.
- Proposte di miglioramento delle procedure automatizzate e/o dei processi di lavorazione e le interazioni tra i diversi team.
- Collaborazione con i referenti dell'Amministrazione nella risoluzione di problemi sorti nell'ambito di prodotti/servizi forniti da terze parti, ma connessi alle funzionalità degli applicativi.
- Collaborazione con i referenti dell'Amministrazione nell'analisi delle funzioni e della struttura dati in occasione di interventi di manutenzione adeguativa e/o correttiva degli applicativi.
- Verifica del corretto riavvio delle applicazioni dopo episodi di crash o di fermo sistema pilotati.

#### **4.4.3. Dimensionamento del servizio**

Il servizio dovrà essere svolto almeno da due risorse con profilo di Analista Funzionale con conoscenze approfondite degli aspetti funzionali del Sistema.

#### **4.4.4. Caratteristiche del personale addetto**

Le risorse addette al servizio dovranno avere una comprovata esperienza (almeno 5 anni) in analisi funzionali in applicazioni software complesse in ambito legale nelle Pubbliche Amministrazioni.

Ogni unità di personale del supporto di II livello dovrà possedere la Certificazione ITIL Foundation V3.





#### 4.4.5. Livelli di servizio e Penali

Cod.	Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Causale	Penale
L.2.1	Tempestività di presa in carico	Tempo medio che intercorre tra la sottomissione di una richiesta da parte del supporto di I livello, e la presa in carico del problema.	Rilevazione su base mensile	2 ore	Per ogni ora, o frazione, di scostamento	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato
L.2.2	Tempestività di risoluzione	Percentuale delle problematiche risolte entro 2 ore dalla presa in carico dell'intervento	Rilevazione su base mensile	85% o >	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia	0,03% del valore contrattuale nel periodo osservato
L.2.3	Tempestività di risoluzione	Percentuale delle problematiche non risolte entro 2 ore e che devono essere risolte entro 8 ore dalla presa in carico dell'intervento	Rilevazione su base mensile	95%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato
L.2.4	Efficienza di risoluzione	Percentuale degli eventi risolti (dall'arrivo della richiesta alla chiusura): Entro 4 ore se classificati come Alta priorità (priorità 5-8). Entro 8 ore se classificati come Bassa priorità (priorità 0-4).	Rilevazione su base mensile	> 85%	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia	0,3% del valore contrattuale nel periodo osservato





#### **4.5. ASSISTENZA AI PROCESSI DI LAVORO DEL SERVICE DESK**

##### **4.5.1. Descrizione**

Il servizio di Service Desk, per la sua complessità, richiede un servizio base appositamente dedicato all'assistenza dei processi di lavoro interni.

##### **4.5.2. Organizzazione del servizio**

Le attività di dettaglio di tale servizio sono riassunte nei seguenti punti:

- Supporto al Service Desk e al CMDBuild. Coordinamento delle attività di Help Desk mantenendo aggiornate le risorse addette all'accoglienza telefonica sulle procedure di inserimento delle chiamate; aggiornamento delle categorie di inserimento delle chiamate sia per il CMDBuild del CED che per il CMDBuild utilizzato dall'Ufficio Esterno; redazione e compilazione delle statistiche relative ai livelli di servizio richiesti al Service Desk; supporto a tutti gli utilizzatori del CMDBuild (CED, Economato e ufficio Esterno).
- Attività di Configuration&Change Management. Mantenimento dell'aggiornamento delle informazioni presenti nell'applicativo dedicato al Configuration Management System (CMDBuild) utilizzando i workflow previsti nel CMDBuild (aggiornamento ITEM e Aggiornamento del personale) e le procedure operative riguardanti le modifiche Standard e Non Standard; modifica e inserimento delle procedure operative laddove si presenti una carenza; gestione dell'iter di approvazione delle richieste di modifica Non standard; redazione e compilazione della reportistica riguardante le dotazioni informatiche dell'Amministrazione.
- Attività di Incident Management. Redazione e compilazione della reportistica sugli incidenti ed analisi delle statistiche per controllare le chiamate aperte da più tempo e monitorare la tipologia di incidenti al fine di evidenziare eventuali problematiche interne al CED.
- Attività di manutenzione ordinaria del CMDBuild. Mantenere la configurazione del CMDBuild e modifica della struttura della base dati (creando tabelle e relazioni), basata sulla conoscenza di tutti i Workflow operanti nel CMDBuild, della base dati, delle funzionalità degli utenti e dell'utente amministrativo del CMDBuild.
- Attività straordinaria sul CMDBuild. Durante lo svolgimento del presente servizio potrebbe manifestarsi la necessità di far sviluppare da fornitori esterni nuovi flussi e nuove funzionalità sul CMDBuild o su strumenti da collegare al CMDBuild (come ad esempio il Portale). L'attività da eseguire consisterà nel fare da interfaccia tra l'Amministrazione e i fornitori chiamati all'opera, con redazione della tempistica delle modifiche e controllo sul rispetto dei tempi di rilascio e sulla verifica (test di validazione delle modifiche) delle modifiche effettuate prima del passaggio in produzione delle stesse.
- Supporto direzionale. Evadere le richieste dell'Avvocatura Generale di Stato, riguardanti la fornitura di Report, sui dati presenti nel CMDBuild (attraverso lo strumento Open source Ireport); supportare l'Amministrazione sulle modifiche strutturali da apportare al CMDBuild allo scopo di integrare lo strumento di Configuration Management System (CMDBuild) con nuove informazioni o nuove funzionalità. Tale attività dovrà essere basata sulla conoscenza di tutti i Workflow operanti nel CMDBuild, della base dati, delle funzionalità degli utenti e dell'utente amministrativo del CMDBuild, delle funzionalità del software di gestione documentale ALFRESCO e del software di rilevazione OCS INVENTORY;



Nell'ambito di questo servizio base, inoltre, dovranno essere presentati, con cadenza bimestrale, la seguente reportistica:

- Relativamente alla gestione del Service Desk sarà composta da una serie di report che individuino:
  - Le tipologie di chiamate pervenute.
  - I servizi più colpiti da incidenti.
  - Le richieste di servizio e le richieste di modifica standard più utilizzate dagli utenti.
- Relativamente agli asset gestiti dal CMDBuild sarà composta da:
  - report riepilogativo sulla distribuzione degli asset diviso per tipologia, sede distrettuale di appartenenza e disponibilità.
  - report sulla struttura sistemistica e sugli SLA dei servizi.
  - report che controlli la congruità delle informazioni presenti nel CMDBuild (es: controllo degli utenti senza stanza o postazioni di lavoro senza utenti collegati, ecc.).

#### **4.5.3. Dimensionamento del servizio**

Il team di erogazione del servizio base dovrà essere formato da almeno 1 (una) risorsa.

#### **4.5.4. Caratteristiche del personale addetto**

La risorsa dovrà avere il profilo di Analista Funzionale con una comprovata esperienza (almeno 5 anni) in analisi funzionali di applicazioni software in ambito Asset Management e disegno dei processi con metodologie standardizzati

La risorsa dedicata a tale servizio dovrà essere un Senior Consultant con le seguenti competenze:

- Dovrà possedere la Certificazione ITIL V3 Intermediate Service Operation.
- Avere esperienza nella realizzazione di progetti in ambito ITIL.
- Essere esperto di mappatura dei processi.
- Essere esperto di scrittura, implementazione e monitoraggio procedure in ambito IT.
- Avere una conoscenza degli strumenti di supporto utilizzati dall'Amministrazione (CMDBuild, IReport, OCS Inventory, ALFRESCO).

#### **4.6. PASSAGGIO DI CONSEGNE**

Per tutti i servizi oggetto della gara, sarà previsto un periodo di transizione (passaggio di consegne) della durata di 15 (quindici) giorni lavorativi, già compreso nella durata contrattuale riconosciuta economicamente ai diversi attuali fornitori.

Durante il periodo di transizione, per il passaggio di consegne, l'aggiudicataria avrà a disposizione le risorse professionali attualmente incaricate per l'erogazione dei servizi, le quali saranno comunque coordinate dal responsabile del CED.



L'Aggiudicataria dovrà garantire, alla fine del rapporto contrattuale, un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore avente una durata di 15 (quindici) giorni lavorativi garantendo la disponibilità di tutto lo staff presente al termine del contratto.

La fase del passaggio di consegne sarà coordinata dai responsabili tecnici dell'Ufficio X – CED.

## **5. GRUPPO DI LAVORO**

La pianificazione del Gruppo di lavoro è elemento fondamentale per la buona riuscita dei servizi.

Per l'erogazione delle attività relative a ciascun servizio, vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa.

L'aggiudicataria dovrà impegnarsi a definire, e mantenere per tutta la durata del contratto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

### **5.1. Caratteristiche**

Il gruppo di lavoro dovrà essere formato da almeno sei risorse professionali, che possiedano un buon livello di cultura generale relativamente alle tecnologie informatiche. In particolare, esperti del software di base del pacchetto Office, e con significative esperienze in ambito Customer Care/Help Desk.

Tutti i componenti del gruppo di lavoro dovranno, inoltre, essere formati sulla metodologia ITIL V3.

Nell'ambito del gruppo di lavoro dovrà essere identificato un Responsabile per la reportistica e per le relazioni con il referente dell'Amministrazione per tutti gli aspetti operativi del servizio (per esempio modalità, risultati, performance, relazioni periodiche, incontri e riunioni).

Tutte le attività oggetto dei servizi saranno caratterizzate dalla continua interazione sia con il referente dell'Ufficio X - CED che con il personale, anche di alto livello, dell'Amministrazione. E' pertanto richiesta, a tutte le risorse del Fornitore impiegate nel servizio, oltre il possesso dei requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato, anche un'elevata capacità di relazione e di comunicazione.

Il 50% delle risorse professionali, proposte dal fornitore e che faranno parte del gruppo di lavoro, dovranno possedere una continuità lavorativa presso la Società di almeno 5 anni.

Nella descrizione delle caratteristiche delle risorse professionali dovrà essere indicato il tipo di rapporto di lavoro che intercorre con la Società:

- se a tempo indeterminato, indicare anche il livello nell'ambito del CCNL;
- se a tempo determinato, indicare la tipologia (es. consulente, a progetto, formazione-lavoro, ecc...) e, ove previsto, applicare il livello.

Tutte le risorse, durante lo svolgimento delle attività all'interno della struttura dell'Avvocatura, dovranno indossare un abbigliamento consono all'ambiente.

### **5.2. Formazione**

Il Fornitore dovrà pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative e l'evoluzione del fabbisogno dell'Amministrazione.



### **5.3. Sostituzione delle risorse**

A garanzia di una maggiore efficienza e di una continuità del servizio, in caso di assenza per qualsiasi causa (malattia, permessi retribuiti, scioperi, permessi sindacali, ferie, festività, ecc.) di uno o più componenti del gruppo di lavoro, l'aggiudicataria dovrà, dal secondo giorno di assenza, sostituire la risorsa, e non lasciare senza copertura la parte del servizio compromessa.

L'eventuale sostituzione di risorse proposta dall'aggiudicataria dovrà essere inviata all'Amministrazione che ha la facoltà di esprimere il proprio non gradimento rispetto alle risorse professionali proposte dall'aggiudicataria ovvero ritenute non idonee né competenti rispetto alle attività affidate.

La sostituzione dovrà avvenire con risorse professionali in possesso delle caratteristiche previste per le risorse da sostituire o superiori. In tal caso l'aggiudicataria dovrà produrre il curriculum della risorsa proposta in sostituzione.

Sarà cura dell'aggiudicataria assicurare l'affiancamento e il passaggio di informazioni necessario a garantire che il personale sostituito sia in grado di inserirsi nelle attività senza arrecare disservizi o rallentamenti alle attività stesse.

Il Fornitore, comunque, dovrà impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile.

L'Amministrazione si riserva, tuttavia, la facoltà di richiedere le sostituzioni di quelle risorse che si rivelino inadatte allo svolgimento dei compiti richiesti.

Nessun corrispettivo potrà essere riconosciuto all'aggiudicataria, a nessun titolo, per attività svolte da personale non in possesso dei requisiti richiesti da questo Capitolato e non preventivamente autorizzato dal richiedente il servizio.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione l'erogazione continua del servizio, nel senso che pianificherà periodi di ferie e di formazione allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere, nel rispetto dei livelli di servizio, agli obiettivi pianificati.

L'eventuale interruzione, a qualsiasi titolo, costituisce causa di recesso.

### **5.4. Sedi ed orario di lavoro**

Le attività relative all'espletamento dei servizi dovranno essere svolte dal fornitore presso le sedi dell'Avvocatura Generale dello Stato che si trovano in via dei Portoghesi 12 ed in via del Clementino 91/a.

Il Service Desk dovrà essere attivo continuativamente dalle ore 8,30 alle ore 17,30, più 1 ora di pausa pranzo, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

Eventuali motivate richieste di variazioni degli orari e delle modalità di erogazione del servizio dovranno preventivamente essere autorizzate dall'Amministrazione, che si impegna altresì a fornire all'aggiudicataria ogni notizia relativa ad eventuali variazioni avvenute in corso d'opera che incidano sulla corretta erogazione del servizio.

La presenza in ufficio del personale incaricato dell'erogazione del servizio di Service Desk sarà effettuata mediante rilevamento automatico con apposita tessera, del cui corretto uso è responsabile l'intestatario della stessa.



Si precisa che la società aggiudicataria, in caso di smarrimento o furto della suddetta tessera da parte dell'intestatario, dovrà darne immediata comunicazione all'Amministrazione. Le tessere rilasciate dovranno essere restituite all'Amministrazione alla scadenza del rapporto contrattuale.

Le esigenze di utilizzo, da parte degli Uffici dell'Amministrazione, di risorse per attività extra time verranno comunicate al Fornitore dall'Amministrazione con un preavviso ufficiale. Le ore impegnate per queste specifiche attività potranno essere recuperate dall'orario di lavoro settimanale.

Il Fornitore dovrà rendicontare, con i report bimestrali, tutte le giornate/uomo impiegate nelle attività, comprese quelle extra time delle risorse professionali.

## **6. QUALITÀ GENERALE DELLA FORNITURA**

Il Fornitore dovrà essere in possesso della certificazione di qualità secondo le norme della serie UNI EN ISO 9001: 2008 - settore "EA 33 – tecnologia dell'informazione" per i seguenti servizi:

- servizi di progettazione, produzione ed installazione di prodotti software, riferita, in particolare, alle unità operative che verranno impegnate nell'esecuzione del contratto;
- servizi di progettazione, produzione ed erogazione dell'assistenza agli utenti nell'utilizzo di prodotti software riferita, in particolare, alle unità operative che verranno impegnate nell'esecuzione del contratto.

Il Fornitore dovrà manifestare la possibilità di poter effettuare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati e descrivere i programmi adottati internamente per la gestione della qualità.