

CAPITOLATO TECNICO PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO PROVINCIALE (S.I.P.)

Indice generale

Titolo I	
Disposizioni generali sulle prestazioni oggetto del contratto.....	3
Articolo 1	
Definizioni.....	3
Articolo 2	
Prestazioni oggetto del contratto.....	3
Articolo 3	
Orari di svolgimento dei servizi.....	4
Articolo 4	
Referenti dell'operatore economico.....	4
Titolo II	
Anagrafe informatica.....	5
Articolo 5	
Presa in carico delle risorse informatiche.....	5
Articolo 6	
Gestione dell'anagrafe informatica.....	5
Articolo 7	
Base dati dell'anagrafe informatica.....	5
Titolo III	
Disposizioni generali sui servizi di help desk e manutenzione.....	6
Articolo 8	
Personale addetto ai servizi.....	6
Articolo 9	
Strumentazione e software per l'esecuzione dei servizi.....	7
Articolo 10	
Locali e strumenti a disposizione.....	7
Titolo IV	
Servizio di help desk.....	7
Articolo 11	
Servizi di help desk.....	7
Articolo 12	
Help desk di primo livello.....	8
Articolo 13	
Informazioni e rapporti sull'andamento dei servizi di help desk.....	9
Articolo 14	
Help Desk di secondo livello.....	10
Titolo V	
Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche.....	10
Articolo 15	
Tipologie e modalità di manutenzione.....	10
Articolo 16	
Specifiche del servizio di manutenzione.....	11

Articolo 17	
Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche.....	11
Articolo 18	
Manutenzione preventiva.....	11
Articolo 19	
Manutenzione correttiva.....	12
Articolo 20	
Sostituzione o riparazione di componenti.....	12
Articolo 21	
Manutenzione adeguativa.....	13
Articolo 22	
Attività IMAC.....	13
Articolo 23	
Ritiro delle attrezzature informatiche.....	14
Articolo 24	
Fornitura dei prodotti consumabili per stampanti e fax.....	14
Titolo VI	
Servizio di manutenzione dei server e delle apparecchiature di rete.....	15
Articolo 25	
Tipologie dei servizi.....	15
Articolo 26	
Servizi di backup e recovery.....	15
Articolo 27	
Servizio di sicurezza della rete e dei server.....	16
Articolo 28	
Servizio di manutenzione dei server e della rete.....	16
Titolo VII	
Servizi di antivirus e distribuzione software.....	17
Articolo 29	
Oggetto dei servizi di antivirus e distribuzione software.....	17
Articolo 30	
Servizio antivirus.....	17
Articolo 31	
Servizio di distribuzione software.....	17
Titolo VIII	
Valutazione dei livelli di servizio.....	18
Articolo 32	
Valutazione dei livelli di servizio.....	18
Articolo 33	
Adempimenti finali a carico dell'operatore economico.....	18

Titolo I
Disposizioni generali sulle prestazioni oggetto del contratto

Articolo 1
Definizioni

1. Ai fini del presente capitolato, si intendono:
 - a) per “Provincia”, la Provincia di Verona;
 - b) per “UOinf”, l’Unità operativa informatica della Provincia;
 - c) per “Concorrente”, il soggetto che partecipa alla gara;
 - d) per “Operatore economico”, il concorrente aggiudicatario del servizio;
 - e) per “Sistema Informativo Provinciale”, l’insieme di elementi che raccolgono, elaborano, scambiano ed archiviano dati per produrre e distribuire le informazioni agli utenti provinciali;
 - f) per “S.I.P.”, il sistema informatico della Provincia, cioè l’insieme delle apparecchiature informatiche e dei software che garantiscono il corretto funzionamento del sistema informativo provinciale;
 - g) per “risorsa informatica”, qualsiasi elemento appartenente al S.I.P.;
 - h) per “attrezzatura informatica”, qualsiasi risorsa informatica oggetto del servizio di assistenza e manutenzione, come ad esempio i personal computer completi di dispositivi interni ed esterni e di software di base e applicativi, i monitor, le etichettatrici, le stampanti e gli scanner, anche di rete ed anche se a servizio di più personal computer, nonché i plotter, i server ed i fax;
 - i) per “apparecchiature di rete”, gli apparati attivi e passivi che garantiscono il funzionamento della rete informatica del S.I.P, inclusi gli armadi di rete;
 - j) per “server”, le macchine adibite al funzionamento di servizi di rete e/o applicativi, comprese le apparecchiature di sicurezza (firewall, proxy, antispam), le unità U.P.S. e gli armadi;
 - k) per “intervento di assistenza”, l'attività di risoluzione di problemi di funzionamento, sia hardware che software, effettuate dall'Appaltatore sulle attrezzature informatiche su diretta richiesta da parte degli utenti.
 - l) per “intervento IMAC” (Install, Move, Add, Change), l'attività di installazione software, movimentazione hardware, modifica di configurazione, effettuata dall'Appaltatore sulle attrezzature informatiche su richiesta di UOinf.;
 - m) per “SLA” (Service Level Agreement), i livelli di servizio che l’Appaltatore dovrà rispettare per un corretto svolgimento del servizio stesso;
 - n) per “software di base”, l’insieme di: sistema operativo, software di office automation (pacchetto Office o OpenOffice), acrobat reader, client di posta elettronica, software antivirus, browser;
 - o) per “Codice dei contratti”, il decreto legislativo 12 aprile 2006 n.163 Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE.

Articolo 2
Prestazioni oggetto del contratto

1. Il servizio di assistenza e manutenzione del S.I.P. comprende le seguenti prestazioni:
 - a) la gestione anagrafica di tutte le risorse informatiche della Provincia (anagrafe informatica), come specificato al Titolo II;
 - b) il servizio di Help Desk, come specificato al Titolo IV;
 - c) il servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche, come specificato al Titolo V;
 - d) il servizio di manutenzione dei server e delle apparecchiature di rete, come specificato al Titolo VI;
 - e) il servizio di antivirus e distribuzione software, come specificato al Titolo VII.

2. Sono esclusi dal servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale:
 - a) i router di proprietà di altri fornitori della Provincia e i rilevatori delle presenze dei dipendenti provinciali;
 - b) la manutenzione e l'assistenza all'utilizzo dei software che gestiscono funzioni e servizi specifici, quali, a titolo meramente esemplificativo, quelli di contabilità, controllo guida, protocollo informatico, mercato del lavoro, inventario provinciale dei beni mobili e immobili, lavori pubblici, gestione del personale, gestione sedute del Consiglio, sistema bibliotecario provinciale, gli applicativi web, nonché di ogni altro software o applicativo web analogo di cui la Provincia si dovesse dotare.
3. L'esclusione dei prodotti indicati al comma 2 non esime l'operatore economico del servizio:
 - a) dall'acquisirne conoscenza al fine di poter effettuare in autonomia le attività di installazione e configurazione;
 - b) dal fornire le prestazioni necessarie per consentire gli interventi di assistenza degli altri fornitori della Provincia;
 - c) dall'installare patches, drivers e quanto di competenza di produttori di software dai quali i prodotti sono stati acquisiti dalla Provincia.

Articolo 3

Orari di svolgimento dei servizi

1. L'operatore economico garantisce, per i servizi previsti all'articolo 2, la copertura operativa presidiata per almeno otto ore quotidiane dal lunedì al venerdì, con fasce da concordare con la Provincia, e non presidiata, con servizio di registrazione chiamate, nelle restanti ore e giornate.
2. La Provincia, anche in relazione ad esigenze temporanee, può richiedere la variazione delle fasce concordate sempre in accordo con l'operatore economico.

Articolo 4

Referenti dell'operatore economico

1. L'operatore economico deve individuare un referente nei rapporti con la Provincia, denominato "Responsabile dell'assistenza", cui compete:
 - a) supervisionare l'esecuzione dell'appalto in modo da garantire il rispetto della qualità e dei tempi stabiliti;
 - a) coordinare le attività del personale dell'operatore economico dedicato ai servizi;
 - b) notificare tempestivamente eventuali problematiche che possano pregiudicare il corretto svolgimento del servizio, e suggerire e mettere in opera le procedure più idonee a minimizzarne gli impatti sulla Provincia;
 - c) suggerire azioni e raccomandazioni volte a migliorare le funzionalità dei servizi erogati;
 - d) costituire il punto di contatto operativo tra l'operatore economico e la Provincia, e in particolare UOInf, con cui è in costante rapporto per la pianificazione e il coordinamento delle attività da svolgere.
2. L'operatore economico deve individuare il responsabile dell'assistenza, nominato tra i componenti del personale addetto ai servizi di cui all'articolo 8.

Titolo II Anagrafe informatica

Articolo 5 Presca in carico delle risorse informatiche

1. L'operatore economico, alla consegna del servizio, riceve dalla Provincia la base dati completa delle attrezzature informatiche provinciali, nonchè le credenziali di accesso al sistema di gestione dell'anagrafe informatica, di cui all'articolo 6.

Articolo 6 Gestione dell'anagrafe informatica

1. La Provincia mette a disposizione dell'operatore economico una estrazione in formato aperto non proprietario della intera base dati anagrafica delle attrezzature informatiche;
2. L'operatore economico, se lo ritiene, può utilizzare un proprio software per la gestione dell'anagrafe informatica, purchè questo sia in grado di accogliere e gestire tutte le informazioni fornite dalla Provincia con l'estrazione di cui al comma precedente. In tal caso l'operatore economico fornisce a UOInf le credenziali di accesso al software utilizzato.
3. L'operatore economico, per tutta la durata del contratto, tiene costantemente aggiornata l'anagrafe informatica mediante l'inserimento nel data base dei dati relativi a:
 - a) nuove installazioni;
 - b) movimentazioni, sostituzioni, manutenzioni, installazione software, disinstallazioni, dismissioni e rottamazioni.
4. L'operatore economico, ogni anno nel mese di settembre effettua il censimento delle attrezzature informatiche esistenti, in modo da verificare che la base dati sia perfettamente allineata con la consistenza reale delle attrezzature.
5. L'operatore economico, nell'esecuzione dell'attività di cui al comma 3, si organizza in modo che questa non influisca negativamente sui livelli di servizio previsti.
6. L'operatore economico, se lo ritiene opportuno, può effettuare altre operazioni di inventariazione fisica delle attrezzature, oltre a quella prevista al comma 3, concordandone il periodo di esecuzione con UOInf.
7. Nel caso in cui la Provincia rilevasse uno scostamento tra la base dati e la reale situazione fisica delle attrezzature, tale da pregiudicare l'efficacia della gestione dell'anagrafe informatica, UOInf potrà ordinare all'operatore economico l'esecuzione di un inventariazione fisica fissandone i termini per l'esecuzione. In tal caso l'operatore economico è tenuto ad organizzarsi come previsto dal comma 4.
8. L'operatore economico, con cadenza almeno mensile, trasmette all'Ufficio Inventari della Provincia, una estrazione della base dati dell'anagrafe informatica sulla base delle modalità indicate da UOInf.

Articolo 7 Base dati dell'anagrafe informatica

1. La base dati dell'anagrafe informatica rimane, alla scadenza del contratto, di proprietà della Provincia.
2. La base dati dell'anagrafe informatica deve essere consultabile dalla Provincia in ogni momento, anche attraverso report sintetici sulla consistenza delle attrezzature informatiche in uso, secondo schemi concordati con la Provincia, sia per gli aspetti hardware che per quelli software.
3. La base dati dell'anagrafe informatica deve contenere le seguenti informazioni minime, per ogni attrezzatura informatica presente:
 - a) il numero di matricola dell'inventario provinciale;
 - b) il soggetto proprietario;
 - c) la tipologia, la marca ed il modello;
 - d) lo stato dell'attrezzatura (assegnata, disponibile, in riparazione, da dismettere, dismessa);

- e) il sistema operativo ed i sistemi applicativi presenti, con l'indicazione delle licenze d'uso;
 - f) il numero di serie attribuito dal produttore;
 - g) la data dell'installazione e del collaudo;
 - h) la data dell'ultimo censimento in cui è stata rilevata;
 - i) le informazioni logistiche (unità organizzativa, sede, ufficio, piano, stanza);
 - j) i dati identificativi dell'utente assegnatario (userid, nome, cognome, telefono, fax, account di posta interna);
 - k) i dati identificativi del consegnatario, se diverso dall'utente;
 - l) la data di scadenza della garanzia, compresa anche quella delle parti riparate o sostituite;
 - m) i dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete se statico);
 - n) i dati dei software (elenco dei pacchetti e dei software installati);
 - o) le parti interne sostituite o riparate con le date degli interventi, inclusi i materiali consumabili di cui all'articolo 24 e le batterie dei computer portatili;
 - p) le informazioni relative al numero di stampe effettuate dalle stampanti e alla data di rilevazione di tale numero.
4. L'operatore economico si impegna ad eseguire, su richiesta di UOInf, eventuali modifiche al tracciato record della base dati informatica, per rispondere a esigenze di gestione che si verificassero nel corso del contratto.
 5. L'operatore economico può gestire i dati di cui al comma 3 anche attraverso basi dati e/o software diversi, purchè i dati siano immediatamente collegabili tra loro attraverso l'identificativo univoco di ciascuna attrezzatura, costituito dal numero di matricola.

Titolo III

Disposizioni generali sui servizi di help desk e manutenzione

Articolo 8

Personale addetto ai servizi

1. Il personale da destinare ai servizi oggetto del presente capitolato è costituito, necessariamente e a pena di decadenza dell'aggiudicazione, da un gruppo di lavoro dedicato di tre persone, costituito come indicato in allegato 5, coordinato dal responsabile dell'assistenza.
2. I ruoli ricoperti da ciascun componente il gruppo di lavoro sono indicati in allegato 5, al pari delle certificazioni minime richieste, che il gruppo, nella sua totalità, deve possedere. Le certificazioni elencate in allegato 5 possono infatti essere distribuite tra più soggetti all'interno del gruppo, ma nel complesso devono essere presenti tutte. Ruoli e requisiti devono essere mantenuti per l'intera durata dell'affidamento.
3. L'operatore economico può affiancare, nello svolgimento del servizio o nel corso di specifiche attività di risoluzione di problemi, altro personale oltre a quello di cui al comma precedente, anche da remoto.
4. L'operatore economico consegna alla provincia, entro 30 giorni dalla aggiudicazione provvisoria, i curricula del personale di cui al comma 1, e gli attestati delle certificazioni conseguite, nel rispetto dei ruoli previsti dalla tabella 5 allegata al presente capitolato.
5. Ove il direttore dell'esecuzione ritenga uno o più curricula non conformi ai requisiti minimi per i ruoli previsti dalla tabella 5 allegata al presente capitolato, lo comunica, motivandolo, all'operatore economico che deve provvedere, entro 10 giorni dalla comunicazione, a fornire nuovi curricula.
6. All'operatore economico, nei primi 10 giorni lavorativi di servizio, è garantita la presenza in affiancamento di una persona appartenente alla struttura del precedente operatore economico, allo scopo di effettuare il passaggio di consegne e di facilitare l'avvio dei servizi.

7. Rimangono di esclusiva competenza dell'operatore economico il potere direttivo sul personale (ferie, permessi, retribuzioni, adempimenti fiscali e retributivi) ivi compreso il potere disciplinare.
8. Il personale dell'operatore economico durante gli accessi e la permanenza nei locali della Provincia deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento corredato di fotografia con indicati nome, cognome e datore di lavoro.
9. L'operatore economico è comunque tenuto a comunicare preventivamente i nominativi di coloro che accedono agli edifici provinciali.
10. Nel caso di sostituzione di uno o più componenti del gruppo di lavoro, l'operatore economico assicura comunque la rispondenza a quanto previsto dal presente articolo.

Articolo 9

Strumentazione e software per l'esecuzione dei servizi

1. L'operatore economico deve disporre di:
 - a) mezzi di trasporto, per numero e tipologia, idonei allo svolgimento dei servizi richiesti;
 - b) un server su cui saranno presenti tutti i software previsti dal presente capitolato. Il server potrà essere collocato nel locale C.E.D. della Provincia ma deve essere gestito a cura e spese dell'operatore economico;
 - c) ogni altra attrezzatura ritenuta opportuna per la corretta esecuzione dei servizi.

Articolo 10

Locali e strumenti a disposizione

1. La Provincia, per lo svolgimento dei servizi, mette a disposizione su richiesta dell'operatore economico:
 - a) un locale privo di attrezzature, arredato e con funzione di punto di appoggio operativo per il personale del gruppo di lavoro dedicato;
 - b) un locale adibito a magazzino per lo stoccaggio di attrezzature informatiche e materiale di proprietà della Provincia;
 - c) un telefono con numerazione dedicata presso la sede di palazzo Capuleti;
 - d) un accesso alla rete provinciale;
 - e) caselle e-mail dedicate al servizio, sul dominio provincia.vr.it.
2. Qualora l'operatore economico utilizzi il locale messo a disposizione dalla Provincia, dovrà utilizzare materiale di sua proprietà conforme alle vigenti norme sulla sicurezza.

Titolo IV

Servizio di help desk

Articolo 11

Servizi di help desk

1. Al momento della consegna del servizio, l'operatore economico rende immediatamente operativo il servizio di help desk, strutturato nelle seguenti articolazioni:
 - a. help desk di primo livello, con le caratteristiche e funzioni di cui all'articolo 12;
 - b. help desk di secondo livello, con le caratteristiche e funzioni di cui all'articolo 14.
2. L'operatore economico organizza i servizi di help desk secondo le caratteristiche delineate nei commi successivi, nonché tenuto conto dei volumi di chiamate stimati dalla seguente tabella:

Tipologia di chiamata	Numero chiamate mensili	Percentuale
Problema Hardware	40	25,00%
Problema Software	70	43,75%
Problema Server	10	6,25%
Problema Rete	10	6,25%
Intervento IMAC	30	18,75%

3. Il volume di chiamate indicato al comma 2 rappresenta una media calcolata sugli interventi degli ultimi 2 anni. In relazione a situazioni particolari, i valori potranno subire incrementi o diminuzioni. L'andamento bimestrale delle chiamate da gennaio 2014 a giugno 2015 è rappresentato nella tabella 10 allegata al presente capitolato.
4. L'operatore economico utilizza un software per la gestione dei servizi, basato su ambiente web, che consente di fornire strumenti per la visualizzazione ed estrazione dei dati relativi alla storia, allo stato di una richiesta e statistici sul servizio, mettendo a disposizione a UOInf, tramite web, una opportuna funzione di consultazione.

Articolo 12

Help desk di primo livello

1. L'Help Desk di primo livello è diretto a gestire i contatti con l'utente e a risolvere i problemi segnalati, anche mediante l'attivazione dell'help desk di secondo livello o di altri fornitori della Provincia.
2. In particolare l'help desk di primo livello deve:
 - a) fornire risposta a richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso la Provincia (hardware e software di base);
 - b) analizzare e risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità, anche per via telematica o tramite collegamento remoto; raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problemi qualora dovessero ripresentarsi;
 - c) attivare l'help desk di secondo livello per i problemi che richiedono un intervento specialistico;
 - d) attivare l'intervento di altri fornitori della Provincia per i problemi di relativa competenza, previa autorizzazione di UOInf;
 - e) analizzare le statistiche, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi;
 - f) adoperarsi ad adottare ogni misura utile per far fronte in via transitoria a situazioni temporanee di disservizio anche se la soluzione delle stesse dipenda da altro fornitore della Provincia.
3. Il servizio di cui al presente articolo riguarda anche l'assistenza all'utilizzo dei telefoni VOIP installati presso la Provincia (vedi Tabella 9). A tal fine l'operatore economico:
 - a) prende conoscenza delle funzionalità dei telefoni VOIP installati presso le sedi provinciali;
 - b) fornisce risposte a richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo dei telefoni;
 - c) si interfaccia con il fornitore del servizio di assistenza tecnica VOIP e se necessario ne richiede un intervento, sentita UOInf.
4. Il servizio di cui al presente articolo è gestito con le seguenti modalità, secondo il flusso procedurale di cui alla tabella n. 3 allegata al presente capitolato:
 - a) ricevere le richieste (su numero di telefono dedicato o e-mail);
 - b) prendere in carico le richieste di competenza, trasferendo le altre a UOInf;

- c) provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza, inserendole nel sistema di archiviazione e gestione dei problemi, attribuendo la classificazione sulla base di quanto previsto al successivo comma 5;
 - d) gestire le “procedure di escalation” verso strutture di assistenza specifiche per i problemi non risolvibili, attivando l’help desk di secondo livello o altri fornitori della Provincia;
 - e) monitorare lo stato dei processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti, anche quando l’intervento sia stato effettuato da diverso fornitore;
 - f) comunicare al richiedente il “ticket” d’intervento, completo di classificazione fascia di intervento e di tempo previsto di risoluzione;
 - g) rendicontare l’utente sullo stato del ticket, anche quando l’intervento sia a carico di un diverso fornitore;
 - h) registrare la chiusura della richiesta di intervento, anche per quelli smistati ad altri fornitori, non appena risolto il problema che ha originato la richiesta;
5. Ai fini della classificazione delle priorità di intervento, l’help desk di primo livello utilizza il seguente schema:
- a) malfunzionamento a seguito del quale l’utente è impossibilitato a proseguire nelle proprie mansioni: priorità “alta”;
 - b) malfunzionamento a seguito del quale l’utente può ancora svolgere le proprie mansioni ma con operatività ridotta: priorità “media”;
 - c) malfunzionamento che non pregiudica l’operatività dell’utente: priorità “bassa”.
6. Agli interventi richiesti da utenti con qualifica dirigenziale, di posizione organizzativa o di protocollatore è comunque assegnata priorità non inferiore a “media”.
7. L’UOInf può attribuire insindacabilmente il grado di priorità ad una richiesta di intervento.
8. L’UOInf, in relazione agli applicativi installati o che saranno installati sui server e sui client, comunica all’operatore economico i nominativi e recapiti dei fornitori terzi da attivare per la risoluzione di problemi relativi ad applicativi software specifici.
9. Il servizio di help desk può essere attivato anche su segnalazione di Uoinf.
10. L’operatore economico fornisce il servizio di help desk di primo livello attraverso il personale appartenente al gruppo di lavoro dedicato. A tale scopo, se necessario la Provincia mette a disposizione un numero di telefono e una postazione dedicata (scrivania, sedia, telefono), ad esclusione delle attrezzature hardware e software necessarie, che rimangono a carico dell’operatore economico.

Articolo 13

Informazioni e rapporti sull’andamento dei servizi di help desk

1. Per ogni richiesta di assistenza ricevuta, l’help desk di primo livello deve registrare almeno le seguenti informazioni:
- a) data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
 - b) soggetto che ha richiesto l’intervento;
 - c) destinatario dell’intervento, se diverso dal punto b);
 - d) sede lavorativa del destinatario;
 - e) modalità di ricezione della richiesta (telefono, e-mail);
 - f) descrizione del problema;
 - g) numero di ticket assegnato;
 - h) azione avviata (presa in carico, smistamento ad altro fornitore della Provincia o rigetto), con data e ora dell’azione.
2. Nel caso di presa in carico della richiesta, l’help desk di primo livello registra anche le seguenti informazioni:
- a) classificazione del problema, secondo quanto previsto dall’articolo 12;
 - b) modalità di intervento (descrizione di massima);
 - c) stima del tempo per la risoluzione del problema.

3. Nel caso di smistamento della richiesta, l'help desk di primo livello registra anche le seguenti informazioni:
 - a) indicazione del fornitore della Provincia coinvolto;
 - b) informazioni ricevute dal fornitore della Provincia coinvolto su modalità e tempi di intervento.
4. Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza, escluse solo quelle rigettate, l'Help Desk di primo livello registra almeno le seguenti informazioni:
 - a) intervento effettuato;
 - b) data e ora di risoluzione del problema.
5. Entro il giorno 10 di ogni mese il responsabile dell'assistenza trasmette all'UOInf un rapporto mensile consuntivo con le seguenti informazioni:
 - a) numero di interventi nel periodo di riferimento;
 - b) distribuzione delle modalità di intervento (presa in carico, rigetto, smistamento ad altro fornitore della Provincia);
 - c) distribuzione degli interventi per tipologia (pianificati o richiesti dall'utente) e per livello di assegnazione (help desk di primo o di secondo livello);
 - d) distribuzione dei problemi per tipo e classificazione (ai sensi dell'articolo 12);
 - e) durata media degli interventi, anche per tipologia;
 - f) durata massima e minima degli interventi, anche per tipologia;
 - g) tendenze delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.
6. Il rapporto consuntivo di cui al comma 5 è corredato da un elenco di dettaglio contenente tutte le informazioni registrate per singolo intervento.

Articolo 14

Help Desk di secondo livello

1. Il servizio di help desk di secondo livello è diretto alla soddisfazione di richieste di assistenza che, per loro natura, necessitano di personale specializzato.
2. L'Help Desk di secondo livello assicura l'erogazione dei seguenti servizi, attraverso tecnici specializzati dell'operatore economico:
 - a) manutenzione delle attrezzature informatiche e assistenza tecnica sul software installato, come specificato al titolo V;
 - b) assistenza tecnica sui server e sulle apparecchiature di rete, come specificato al titolo VI;
 - c) antivirus e distribuzione software, come specificato al titolo VII;
 - d) supporto agli altri fornitori della Provincia attivati dall'help desk di primo livello.

Titolo V

Servizio di manutenzione delle attrezzature informatiche

Articolo 15

Tipologie e modalità di manutenzione

1. Il servizio di manutenzione comprende:
 - a) la manutenzione preventiva, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 18;
 - b) la manutenzione correttiva, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 19;
 - c) la manutenzione adeguativa, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 21;
 - d) le attività IMAC, da svolgersi secondo le modalità di cui agli articoli 22 e 23;
 - e) la fornitura dei consumabili per le stampanti e i fax, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 24;
2. Le attività di cui al comma 1 possono essere svolte sia on-site sia da remoto, come previsto dall'articolo 17.

3. Gli interventi di manutenzione devono essere effettuati nei luoghi in cui si trovano le attrezzature informatiche al momento della richiesta, con modalità da concordare con il responsabile dell'ufficio o con l'utente e comunque tali da intralciare il meno possibile il regolare svolgimento delle attività lavorative ivi svolte.
4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno, prima di eseguire un intervento di manutenzione, l'operatore economico può effettuare una analisi delle cause del problema direttamente con la Provincia, al fine di verificare le cause effettive dell'inconveniente.
5. Il rischio per l'eventuale perdita di dati causata da imperizia, imprudenza o negligenza derivante dalle operazioni manutentive di cui al presente titolo rimane a totale carico dell'operatore economico, che sarà tenuto a risarcire la Provincia.

Articolo 16

Specifiche del servizio di manutenzione

1. Il servizio di manutenzione deve garantire il corretto funzionamento delle attrezzature informatiche e, nel caso di guasti o malfunzionamento, il ripristino le macchine in condizioni di efficienza.
2. Il servizio di manutenzione ha ad oggetto le attrezzature informatiche di proprietà o comunque in uso alla Provincia.
3. Attualmente la distribuzione e la consistenza delle attrezzature informatiche in uso presso la Provincia sono quelle risultanti dalla tabella n. 8 allegata al presente capitolato.
4. Non comportano variazioni del canone per i servizi in oggetto:
 - a) la modifica dell'ubicazione delle attrezzature informatiche o la loro assegnazione a sedi diverse rispetto a quanto previsto dal comma 3;
 - b) la variazione della consistenza delle PDL in aumento o in diminuzione nei limiti del 10% rispetto a quanto indicato nella tabella n. 8 allegata al presente capitolato.
5. Per le attrezzature informatiche coperte da garanzia, fino alla naturale scadenza della stessa, l'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori della Provincia negli interventi da questi effettuati. Alla naturale scadenza della garanzia, le attrezzature informatiche sono prese in carico e poste in manutenzione dall'operatore economico.
6. L'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori della Provincia nelle consegne e/o nelle distribuzioni, presso gli utenti della Provincia, delle eventuali attrezzature informatiche che saranno in uso della Provincia.

Articolo 17

Servizio di controllo remoto delle attrezzature informatiche

1. L'operatore economico può intervenire anche da remoto sulle attrezzature informatiche per manutenzione o per installazioni di software.
2. L'intervento per manutenzione sulla attrezzatura informatica remota avviene solo previa espressa autorizzazione dell'utente.
3. L'operatore economico comunica alla Provincia i soggetti abilitati all'utilizzo del controllo remoto e le modalità di accesso al servizio e alla attrezzatura informatica remota.

Articolo 18

Manutenzione preventiva

1. Nell'ambito della manutenzione preventiva l'operatore economico effettua i controlli previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche.
2. In particolare, tale attività prevede anche controlli o sostituzioni di componenti dei sistemi, con le modalità da concordare con UOInf.

Articolo 19

Manutenzione correttiva

1. Nell'ambito della manutenzione correttiva l'operatore economico effettua interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni.
2. Gli interventi di manutenzione devono essere effettuati a seguito di qualsiasi malfunzionamento, compresi danneggiamenti causati da virus, da installazioni di software non andate a buon fine, da uso errato o da eventi accidentali.
3. Il servizio non comprende le seguenti prestazioni:
 - a) verniciatura o rifinitura delle apparecchiature;
 - b) lavori sugli impianti tecnici di alimentazione delle macchine;
 - c) cablaggio cavi di trasmissione dati.
4. In particolare, il servizio è svolto secondo la seguente procedura:
 - a) analisi ed individuazione del malfunzionamento denunciato;
 - b) rimozione della causa del guasto tramite soluzione del problema o tramite sostituzione delle parti riscontrate difettose, come previsto dall'articolo 20 e ripristino delle normali condizioni di funzionamento della attrezzatura informatica;
 - c) in caso di guasto del componente "hard disk", ripristino dei dati, previa tempestiva comunicazione all'UOInf, che può definire le modalità operative per il ripristino degli stessi;
 - d) re-installazione di eventuali software aggiuntivi presenti sulla macchina prima del guasto;
 - e) collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione del guasto;
 - f) certificazione di esecuzione dell'intervento tramite compilazione di un rapporto cartaceo debitamente firmato da parte dell'utente; tale rapporto fornisce garanzia on site di almeno un anno per la Provincia per le parti hardware oggetto dell'intervento, anche oltre la durata del contratto in vigore con la Provincia.
5. L'operatore economico è tenuto a sostituire con altra apparecchiatura (muletto) le attrezzature informatiche se non risulta possibile il ripristino nei termini indicati nella tabella n. 7 allegata al presente capitolato, oppure nel caso in cui la attrezzatura informatica o una sua componente debba essere sostituita da altro fornitore della Provincia.
6. Se non è possibile ripristinare il funzionamento della attrezzatura informatica nei termini stabiliti dalla tabella n. 7 allegata al presente capitolato, l'operatore economico provvede, oltre a quanto previsto al comma 5, alla disinstallazione, imballaggio, ritiro e trasporto delle attrezzature informatiche presso laboratori di riparazione specializzati, a proprie cura e spese.
7. L'operatore economico mette a disposizione le seguenti attrezzature informatiche da utilizzare per le finalità di cui al comma 5:
 - a) 10 PC completi di monitor, tastiera e mouse;
 - b) 10 stampanti laser bianco e nero, formato A4;
 - c) 5 scanner.
8. Nel caso di malfunzionamenti causati dall'uso di componenti incompatibili con i sistemi in uso, l'operatore economico è tenuto, a propria cura e spese, alla sostituzione ed al ritiro delle componenti difettose.

Articolo 20

Sostituzione o riparazione di componenti

1. L'eventuale sostituzione o riparazione di componenti difettosi o malfunzionanti:
 - a) per le attrezzature di proprietà della Provincia coperte da propria garanzia avverrà a cura dell'operatore economico mediante l'attivazione della garanzia stessa;
 - b) per le attrezzature di proprietà della Provincia non coperte da propria garanzia è effettuata a cura dell'operatore economico, il quale fornisce i materiali necessari ad un prezzo unitario pari al prezzo risultante dai listini ufficiali pubblicati dai produttori, in

vigore alla data dell'intervento, a cui è applicato il ribasso percentuale offerto in sede di gara; in caso di mancata disponibilità del listino per il prodotto richiesto, l'operatore economico concorda con il direttore dell'esecuzione del contratto la soluzione da adottare, ivi compreso l'eventuale intervento e il relativo costo.

2. L'importo totale presunto, per tutta la durata del contratto, per le forniture di cui al comma 1 lettera b) è di euro 15.000,00, oltre I.V.A. in misura di legge. Tale importo può essere eventualmente aumentato in fase di esecuzione dell'appalto, ove se ne presenti la necessità.
3. L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o malfunzionanti deve avvenire con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione devono avere comunque la certificazione del produttore degli apparati guasti.
4. Le parti sostituite sono ritirate e smaltite dall'operatore economico.
5. Si intende inclusa nel servizio l'installazione di componenti software che si dovesse rendere necessaria.

Articolo 21

Manutenzione adeguativa

1. L'operatore economico, nell'ambito del servizio di manutenzione adeguativa, effettua gli interventi che si rendono necessari per assicurare la costante aderenza delle attrezzature informatiche all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo.
2. In particolare, l'operatore economico applica le modifiche eventualmente fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità e la sicurezza informatica delle attrezzature.

Articolo 22

Attività IMAC

1. L'operatore economico effettua le attività IMAC sulle attrezzature informatiche in uso presso le sedi e gli uffici della Provincia.
2. Le attività IMAC comprendono:
 - a) l'installazione di nuove attrezzature informatiche di cui la Provincia si dovesse dotare nel corso del contratto;
 - b) la movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso la Provincia, da un ufficio all'altro o da una sede provinciale all'altra;
 - c) il cambio di configurazione del sistema operativo o del software installati sulle attrezzature informatiche;
 - d) l'installazione di software sulle attrezzature informatiche;
 - e) il ritiro e la dismissione di attrezzature informatiche non più utilizzabili.
3. L'attività IMAC è svolta secondo il flusso operativo seguente:
 - a) comunicazione all'help desk, da parte di UoInf, della necessità di una attività IMAC, e confronto per concordare i tempi previsti per la sua esecuzione;
 - b) presa in carico da parte dell'operatore economico dell'attività con comunicazione di un codice identificativo dell'attività (ticket);
 - c) esecuzione dell'attività da parte dell'operatore economico, e comunicazione finale a UoInf della chiusura dell'intervento.
4. Nell'esecuzione delle attività IMAC di installazione di nuove attrezzature informatiche l'operatore economico deve assicurare almeno le seguenti attività, secondo le indicazioni impartite da UoInf:
 - a) connessione delle attrezzature alla rete locale e alla rete di alimentazione elettrica;
 - b) installazione dei software previsti dalla tabella n. 6 allegata al presente capitolato, nonché degli specifici software indicati da UoInf;
 - c) personalizzazione della configurazione software della attrezzatura informatica in base al profilo dell'utente;
 - d) eventuale trasferimento dati;

- e) verifica finale di funzionalità dell'attrezzatura;
 - f) aggiornamento della base dati di cui all'articolo 7.
5. Nell'esecuzione delle attività IMAC di movimentazione delle attrezzature informatiche in uso presso la Provincia, l'operatore economico deve assicurare, oltre alle attività previste dal comma 4, almeno le seguenti attività, secondo le indicazioni impartite da UoInf:
 - a) disconnessione delle attrezzature dalla rete locale;
 - b) trasporto delle attrezzature al luogo di destinazione.
 6. In caso di operazioni massive (ad es. trasloco contemporaneo di più uffici), la Provincia concorda con l'operatore economico un piano di intervento e provvede con propri mezzi al trasporto delle attrezzature.
 7. Le attività IMAC di cambio di configurazione del sistema operativo o dei software, nonché di installazione di nuovi software, devono avvenire in accordo con quanto previsto dall'articolo 31.
 8. Le attività IMAC di ritiro di attrezzature informatiche non più utilizzabili, devono avvenire in accordo con quanto previsto dall'articolo 23.
 9. Ogni attività IMAC deve essere completata nei tempi previsti dalle comunicazioni di cui al comma 3, pena l'applicazione delle penali previste dalla tabella n. 7 allegata al presente capitolato.
 10. Sono a totale carico dell'operatore economico:
 - a) perdita o danni alle risorse informatiche o ai singoli componenti nell'esecuzione delle attività IMAC, anche se causati dal trasporto ovvero dalla sosta nei locali della Provincia prima della verifica finale di funzionalità;
 - b) i rischi derivanti da errata installazione, disinstallazione e collegamento delle risorse informatiche.

Articolo 23

Ritiro delle attrezzature informatiche

1. L'operatore economico, con le modalità indicate da UOInf, provvede:
 - a) a trasferire le attrezzature informatiche nel magazzino messo a disposizione dalla Provincia, previa, ove richiesto, la formattazione in modo irreversibile o la distruzione del disco fisso e degli altri supporti magnetici;
 - b) a comunicare all'Ufficio Inventari della Provincia l'avvenuto ritiro fornendo gli estremi delle apparecchiature interessate.
2. La Provincia, con proprio provvedimento, potrà disporre la cessione a titolo gratuito all'operatore economico della proprietà delle apparecchiature ritirate e prive di residuo valore economico. In tal caso l'operatore economico è tenuto a trasferire le apparecchiature acquisite presso proprie strutture, liberando il magazzino messo a disposizione dalla Provincia.

Articolo 24

Fornitura dei prodotti consumabili per stampanti e fax

1. L'operatore economico fornisce e installa i toner e i prodotti consumabili per le stampanti e i fax in dotazione agli uffici provinciali, ai prezzi unitari derivanti dai ribassi indicati in sede di offerta economica.
2. I prodotti forniti dall'operatore economico devono essere integri, privi di ogni difetto e conformi alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza per i lavoratori e l'inquinamento.
3. Il materiale fornito dall'operatore economico sarà per il 50% di tipo rigenerato, e per il 50% originale. Per rispettare tale proporzione, l'operatore economico fornisce, per ogni modello di consumabile, alternativamente un prodotto originale e uno rigenerato, ove disponibile.

4. L'operatore economico mette a disposizione un software/base dati per il monitoraggio dei consumi di tutte le stampanti, accessibile e consultabile anche da UOInf, che contenga, per ogni stampante, almeno le seguenti informazioni:
 - a) numero di stampe effettuate, in assoluto e in media su un determinato periodo di tempo (es. mensile);
 - b) tipologia e numero di materiale consumabile sostituito (es. toner, drum, fusore, etc.);
 - c) caratteristica (originale o rigenerato) del materiale sostituito;
5. La Provincia stima una spesa per la fornitura di cui al presente articolo, di 25.000 euro, oltre IVA, per l'intero periodo contrattuale.
6. La tabella 9 allegata al presente capitolato fornisce l'elenco dei modelli di stampanti e fax attualmente presenti negli uffici provinciali, nonché il numero medio di stampe mensili effettuate per ciascuno.
7. L'operatore economico, nei documenti di trasporto e nelle successive fatture relative al materiale consumabile fornito, evidenzia, per ciascun prodotto, se sia originale o rigenerato, attraverso una codifica da concordare con UOInf.

Titolo VI

Servizio di manutenzione dei server e delle apparecchiature di rete

Articolo 25

Tipologie dei servizi

1. Il servizio di manutenzione dei server e delle apparecchiature di rete comprende:
 - a) il servizio di backup e recovery, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 26;
 - b) il servizio di gestione della sicurezza della rete e dei server, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 27;
 - c) il servizio di manutenzione dei server e della rete, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 28;
2. Il servizio di manutenzione ha ad oggetto i server e le apparecchiature di rete in uso alla Provincia.
3. La topologia della rete e i server attualmente presenti sono descritti rispettivamente nella tabella n. 2 e n. 4 allegate al presente capitolato.
4. Per i server e le apparecchiature di rete coperti da altro contratto di assistenza, l'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori della Provincia per gli interventi da questi effettuati.
5. L'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori della Provincia nelle consegne e/o nelle configurazioni degli eventuali server, apparecchiature di rete o relativi software che verranno in uso alla Provincia.

Articolo 26

Servizi di backup e recovery

1. L'operatore economico garantisce, sul sistema di back-up dei dati presenti sui server in uso basati sul pacchetto ArcServe di Computer Associates, i seguenti servizi:
 - a) gestione e configurazione dei software di backup presenti;
 - b) attuazione delle procedure di backup, definite da UOInf;
 - c) controllo sulla corretta esecuzione dei backup programmati;
 - d) gestione dei media di archiviazione;
 - e) gestione delle procedure di recovery;
 - f) programmazione di opportune prove di recovery dei dati;
2. Ogni variazione sulle configurazioni o sulle politiche di backup/recovery deve essere preventivamente autorizzata da UOInf.

Articolo 27

Servizio di sicurezza della rete e dei server

1. L'operatore economico garantisce, sui sistemi di monitoraggio della rete, nonché di firewall per la gestione delle politiche di accesso dalla e verso la rete, i seguenti servizi:
 - a) il controllo, la gestione e l'aggiornamento delle politiche di accesso e di sicurezza implementate sul dispositivo firewall, nonché del firmware;
 - b) il controllo, la gestione e l'aggiornamento degli antivirus installati sui dispositivi server;
 - c) il controllo, la gestione e l'aggiornamento del sistema proxy utilizzato dalla Provincia per il monitoraggio e il filtraggio degli accessi web, basato sul prodotto Squid;
 - d) il controllo, la gestione e l'aggiornamento del sistema antispam utilizzato dalla Provincia, basato sui prodotti spamassassin e ClamAV;
2. Le licenze per il funzionamento dei software/hardware necessari alle attività di cui al presente articolo sono a carico della Provincia.

Articolo 28

Servizio di manutenzione dei server e della rete

1. L'operatore economico garantisce la manutenzione e le configurazioni degli apparati di rete e dei server in uso alla Provincia e in particolare, in accordo con UOInf, effettua le seguenti attività:
 - a) controllo ed aggiornamento periodico delle configurazioni e degli aggiornamenti dei sistemi;
 - b) gestione centralizzata degli account utenti e dei permessi di accesso ai vari componenti del sistema informativo provinciale (dominio, file system, posta elettronica, rete wireless, etc.);
 - c) gestione del servizio e delle caselle di posta elettronica, sulla base delle politiche definite da UOInf;
 - d) gestione e monitoraggio della rete wireless installata presso gli uffici provinciali;
 - e) installazione degli aggiornamenti dei software di sistema o applicativi;
 - f) monitoraggio dello stato di funzionamento delle apparecchiature di rete;
 - g) identificazione, isolamento dei problemi sistemistici e definizione delle azioni correttive, in accordo con UOInf;
 - h) programmazione, in accordo con UOInf, degli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, nonché interventi di aggiornamento richiesti dall'operatore economico.
2. Il servizio di manutenzione dei server e della rete deve essere anche in grado di rilevare autonomamente criticità o malfunzionamenti ed agire in modo proattivo per risolverli.
3. Ogni variazione di configurazione sui server e sulle apparecchiature di rete deve essere preventivamente autorizzata da UOInf.
4. Il servizio di manutenzione dei server e della rete può essere attivato anche direttamente da UOInf.
5. Tutti gli interventi sui malfunzionamenti, sia rilevati autonomamente che provenienti da UOInf, vanno comunque aperti e chiusi segnalandoli all'Help Desk di primo livello.
6. L'operatore economico predispose un registro informatizzato accessibile via web, ad accesso riservato, contenente almeno le seguenti informazioni:
 - a) le configurazioni degli apparati di rete e dei server provinciali;
 - b) uno storico della gestione dei server e delle apparecchiature di rete provinciali con particolare riguardo alle modifiche alla configurazione di sistema, all'installazione di nuovi software, alle modifiche della configurazione dei software, alle operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Titolo VII

Servizi di antivirus e distribuzione software

Articolo 29

Oggetto dei servizi di antivirus e distribuzione software

1. I servizi di antivirus e distribuzione software comprendono:
 - a) il servizio antivirus, da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 30;
 - b) la distribuzione software da svolgersi secondo le modalità di cui all'articolo 31.
2. I servizi sono resi di norma da remoto, con le modalità previste dall'articolo 17, o tramite apposite procedure automatiche.

Articolo 30

Servizio antivirus

1. L'operatore economico garantisce la gestione e manutenzione dei prodotti antivirus e in particolare, in accordo e secondo le direttive dell'UOInf deve:
 - a) verificare la presenza del prodotto antivirus su tutte le attrezzature informatiche censite ed installare, ove non presente, il prodotto che sarà fornito dalla Provincia;
 - b) garantire l'installazione del prodotto, fornito dalla Provincia, su tutte le nuove apparecchiature che saranno in uso alla Provincia;
 - c) gestire, aggiornare e presidiare la piattaforma antivirus installata presso la Provincia;
 - d) rendere disponibili a tutti gli utenti con tempestività gli aggiornamenti del prodotto e delle definizioni dei virus;
 - e) monitorare, sulla base delle informazioni fornite dal prodotto, la configurazione e lo stato dei prodotti installati sulle attrezzature informatiche;
 - f) segnalare tempestivamente a UOInf evidenze di attacchi di virus, sulla base delle informazioni e degli allarmi generati dal prodotto di antivirus della Provincia;
 - g) controllare preventivamente sulle principali fonti di informazione on line la presenza di allarmi in ambito di sicurezza.
2. Le procedure di cui alle lettere c) e d) del comma 1, devono essere attivate con modalità che riducano al minimo l'impatto sull'erogazione dei normali servizi informatici e sull'operatività degli stessi utenti.

Articolo 31

Servizio di distribuzione software

1. L'operatore economico, nell'ambito del servizio di distribuzione software esegue, in accordo e secondo le direttive di UOInf, le seguenti prestazioni:
 - a) predisposizione di un ambiente locale di certificazione per la validazione del software da parte della Provincia;
 - b) creazione e aggiornamento di librerie corrispondenti alle tipologie di attrezzature informatiche presenti in Provincia contenenti i principali parametri di installazione e configurazione del software di base e specifico, al fine di semplificare le eventuali nuove installazioni dei medesimi software;
 - c) installazione e configurazione del software;
 - d) applicazione di 'fix' risolutive di malfunzionamenti rilasciate dai produttori;
 - e) installazioni a seguito di rilascio di nuove versioni di software, conseguenti ad un aggiornamento tecnologico generalizzato o specifico di una classe di utenti;
 - f) distribuzione di dati nel caso di file di configurazione, di file utente o di file per prodotti antivirus;
 - g) supporto alla Provincia per la verifica dei risultati e l'individuazione di eventuali azioni conseguenti;
 - h) creazione e gestione di liste di utenti per la distribuzione del software.
2. L'operatore economico effettua il servizio di cui al comma 1 per i software oggetto dell'Appalto, come specificato dall'articolo 2.

3. L'operatore economico effettua il servizio con le seguenti modalità:
 - a) organizzazione dell'installazione del software in modo da garantire che tutte le configurazioni risultino tempestivamente allineate;
 - b) distribuzione del software alle attrezzature informatiche destinatarie sulla base delle liste di distribuzione;
 - c) controllo e visualizzazione dello stato di aggiornamento software in tempo reale.
4. Il servizio viene eseguito tramite appositi strumenti informatici al fine di automatizzare le operazioni.
5. Solo in particolari casi, ove le caratteristiche del software non consentano l'utilizzo delle procedure automatiche di cui al comma 4, l'operatore economico può eseguire il servizio manualmente on site.
6. L'operatore economico, in accordo con UOInf, configura le attrezzature informatiche in modo da impedire al singolo utente l'installazione di software o il loro scaricamento da Internet.
7. L'operatore economico può procedere alle installazioni di software diversi da quelli base solo su esplicita autorizzazione di UOInf.
8. L'operatore economico fornisce supporto agli altri fornitori della Provincia nelle consegne o nelle distribuzioni, presso gli utenti della Provincia, degli eventuali software acquistati dalla Provincia.

Titolo VIII

Valutazione dei livelli di servizio

Articolo 32

Valutazione dei livelli di servizio

1. L'operatore economico mette a disposizione della Provincia un apposito software per la misurazione dei livelli di servizio.
2. Il software di cui al comma 1, consultabile via web, deve fornire le seguenti funzionalità:
 - a) dettagliare ogni servizio erogato;
 - b) fornire la sintesi degli SLA per ogni servizio realizzato nel periodo di osservazione;
 - c) fornire la distribuzione entro/fuori soglia degli SLA.
3. L'operatore economico risponde dell'integrità del software messo a disposizione, ed eventuali alterazioni non autorizzate dello stesso sono causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.
4. Il periodo di osservazione per la misurazione dei livelli di servizio è di due mesi solari consecutivi.
5. Per il primo bimestre dalla consegna del servizio, gli SLA misurati nei primi 30 giorni non sono presi in considerazione per la valutazione dei livelli di servizio.
6. La finestra temporale di erogazione dei servizi è costituita da ogni giorno lavorativo, per l'intero orario di cui all'articolo 3.

Articolo 33

Adempimenti finali a carico dell'operatore economico

1. L'operatore economico, un mese prima della scadenza del contratto, consegna alla Provincia una relazione su tutti i servizi oggetto del contratto stesso e si obbliga ad integrarla con le informazioni e i dati eventualmente richiesti da UOInf, secondo un modulo che sarà fornito dalla Provincia.
2. L'operatore economico, dopo la scadenza del contratto, assicura, su richiesta, l'ausilio on site del responsabile dell'assistenza, di cui all'articolo 4, all'eventuale nuovo operatore economico nei primi dieci giorni lavorativi di avvio del nuovo contratto. Tale adempimento è senza nuovi oneri per la Provincia, intendendo ricompensata tale spesa nel canone complessivo del servizio.

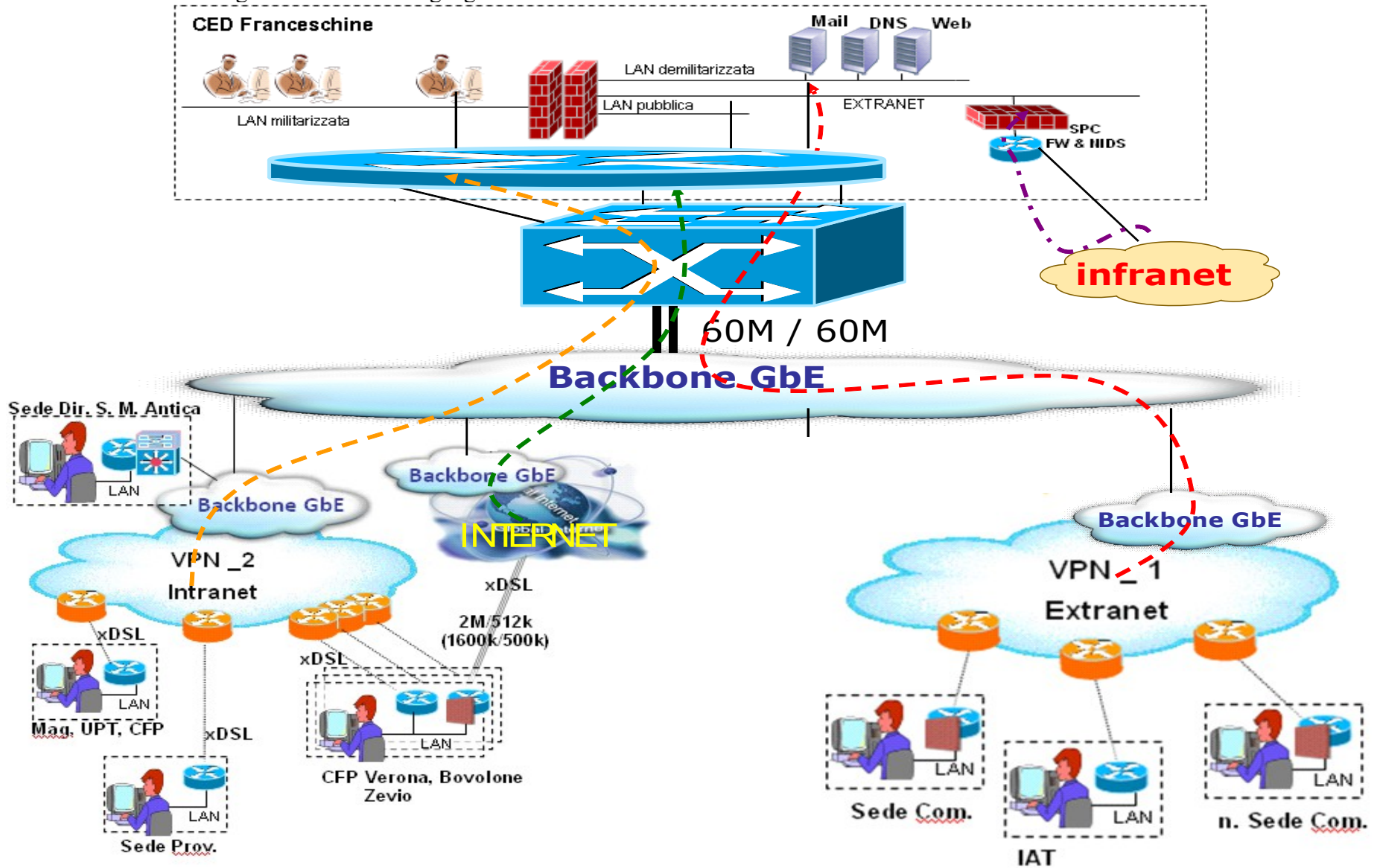
Tabella 1 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. Elenco delle sedi provinciali.

Sede	Località	Indirizzo
PALAZZO SCALIGERO*	VERONA	Via Santa Maria Antica, 1
PALAZZO CAPULETI	VERONA	Via delle Franceschine ,10
MAGAZZINO 1	VERONA	Via Golino ,63
MAGAZZINO 2	TREGNAGO	Via Carlo Cipolla, 6
MAGAZZINO 3	OPPEANO	Via Campagnon – Cà degli Oppi
MAGAZZINO 4	SOMMACAMPAGNA	Via Bussolengo
MAGAZZINO 5	LEGNAGO	Viale Europa, s.n. Strada provinciale 6, svincolo Grezzana
MAGAZZINO 6	GREZZANA	Grezzana
SEDE AGRICOLTURA	SAN PIETRO INCARIANO	Via delle Pieve, 64
SEDE CACCIA E PESCA/POLIZIA PROVINCIALE	VERONA	Via San Giacomo, 25
INCUBATOIO	BARDOLINO	Passeggiata Rivalunga
CENTRO FORMAZ. PROFESS.	ZEVIO	Via Aldo Moro, 40 Località Cà Nove, 1 c/o centro comm.le
CENTRO PER L'IMPIEGO	AFFI	
CENTRO PER L'IMPIEGO	BOVOLONE	Via IV Novembre, 1
CENTRO PER L'IMPIEGO	LEGNAGO	Via Matteotti, 6
CENTRO PER L'IMPIEGO	VILLAFRANCA	P.zza IV Novembre
CENTRO PER L'IMPIEGO	SAN BONIFACIO	Via C.Battisti, 5
UFFICIO DI PROMOZIONE TURISTICA	GARDA	Lungolago Regina Adelaide 3

*Sito in Zona a Traffico Limitato per il Comune di Verona

Le sedi elencate nella presente tabella sono rappresentate geograficamente nel file kmz allegato alla documentazione di gara, visualizzabile tramite l'applicativo Google Earth.

Tabella 2 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. Configurazione della rete geografica



La rete geografica provinciale è articolata attorno al sito centrale di palazzo Capuleti, dove convergono la rete che collega le sedi provinciali e la rete che collega i comuni del territorio provinciale. Qui sono attestati inoltre i servizi applicativi, i servizi web e i collegamenti alla rete regionale e alla rete internet per le sedi provinciali e comunali.

Tabella 3 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale per il periodo 2016-2019. Flusso procedurale per il servizio di Help Desk di primo livello.

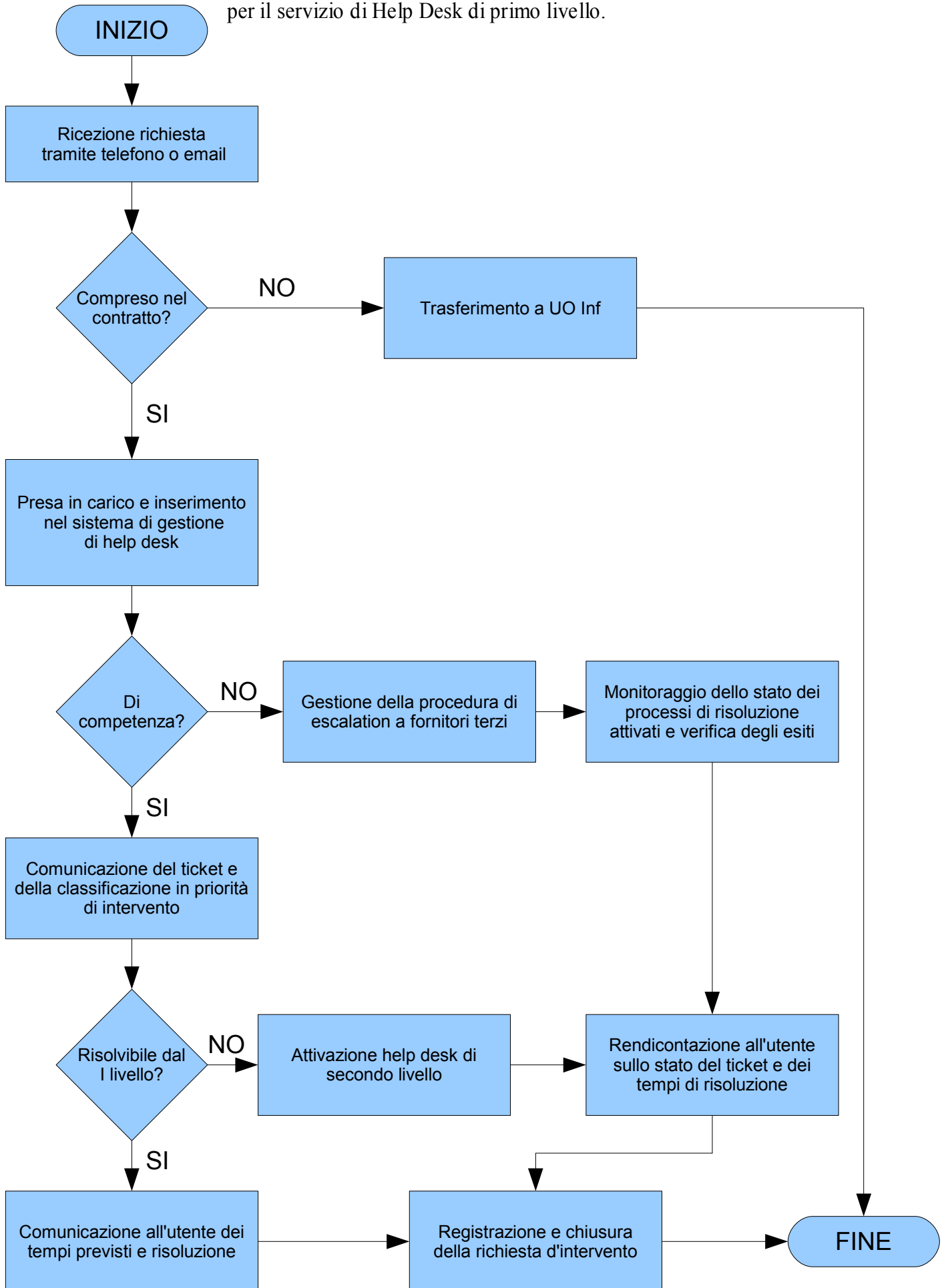


Tabella 4 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. Distribuzione dei server provinciali.

NOME SERVER(*)	Collocazione Server	SISTEMA OPERATIVO	SERVIZI	Gestione
AS400	Pal. Scaligero	AS400	vecchio server gestione ragioneria	Fornitore terzo
SRV-FAXES	Pal. Capuleti	Windows Server 2003	Servizio Fax	Appaltatore
LINUX	Pal. Capuleti	LINUX	Portale Web Protezione civile	Appaltatore
NAS2000	Pal. Capuleti	Windows 2000 server	File server	Appaltatore
J4UBACK	Pal. Capuleti	Linux Centos	backoffice sistema J4U	Appaltatore
J4UBACKTEST	Pal. Capuleti	Linux Centos	test per J4UBACK	Appaltatore
J4UFRONT1	Pal. Capuleti	Linux Centos	frontoffice sistema J4U (in bilanciamento)	Appaltatore
J4UFRONT2	Pal. Capuleti	Linux Centos	frontoffice sistema J4U (in bilanciamento)	Appaltatore
J4UMYSQL	Pal. Capuleti	Linux Centos	Database sistema J4U	Appaltatore
J4USQUID	Pal. Capuleti	Linux Debian	Bilanciamento di carico per J4UFRONT1 e J4UFRONT2	Appaltatore
NTCOMUNI	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	Portale Web Comuni	Appaltatore
NTMASTER	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	Domain Controller, DNS Server interno, WINS Agent UPS DMZ, 5 ruoli FSMO	Appaltatore
NTPROVVR	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	Portale web, openshare, servizio schedulazione cieloweb	Appaltatore
RLOCMASTER	Pal. Capuleti	Windows 2000 SP4 PRO ITA	Monitoraggio satellitare polizia provinciale	Appaltatore
SRV-BACKOFFICE	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP2 ENG	servizio prenotazione via web utilizzato da URP e IAT verona	Appaltatore
SRV-CIELO	Pal. Capuleti	Windows Server 2008	applicativo CieloNext	Appaltatore
SRV-CIELODB	Pal. Capuleti	Windows Server 2008	Database server	Appaltatore
SRV-DBSTRADE	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP1 ENG	servizio web filmati strade provinciali	Appaltatore
SRV-DCAFF	Affi	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS	Appaltatore
SRV-DCBOV	Bovolone	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS	Appaltatore
SRV-DCLEG	Legnago	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS	Appaltatore
SRV-DCSBO	S.Bonifacio	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS	Appaltatore
SRV-DCSCA	Pal. Scaligero	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS, gestione applicativi locali	Appaltatore
SRV-DCSFL	Sede Agricoltura	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS	Appaltatore
SRV-DCSGI	Sede caccia/pesca	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS, gestione applicativi locali	Appaltatore
SRV-DCVIL	Villafranca	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server, Agent UPS	Appaltatore
SRV-DNS	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP2 ENG	DNS esterno	Appaltatore
E-GROUPWARE	Pal. Capuleti	Linux	Gestione calendari condivisi	Appaltatore
SRV-FAX	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP2 ENG	Servizio Fax ISDN	Appaltatore
SRV-FLUSSI	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP2 ENG	server web procedimenti	Appaltatore
SRV-FLUSSITEST	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP2 ENG	server web procedimenti test	Appaltatore
SRV-FTP	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP2 ENG	FTP server	Appaltatore
SRV-LINEA32	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	File Server linea32	Appaltatore
SRV-MAIL	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP1 ENG	Mail Server	Appaltatore

SRV-ORACLE	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	SERVER ORACLE SITP	Appaltatore
SRV-PRESENZE	Pal. Capuleti	Windows 2000 SP4 PRO ITA	server di gestione timbrature	Fornitore terzo
SRV-PRINTERS	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Enterprise Ed SP1 ITA	Printer server	Appaltatore
SRV-PROT01	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Enterprise Ed SP1 ITA	DB folium 4	Fornitore terzo
SRV-PROT02	Pal. Capuleti	Windows 2003 server R2 Standard Ed SP1 ITA	Web folium 4	Fornitore terzo
SRV-QUERY	Pal. Capuleti	Linux ubuntu	Reprt server	Appaltatore
SRV-SQL	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Standard Ed SP1 ENG	Sql Server	Appaltatore
SRV-SYMANTEC	Pal. Capuleti	Windows 2003 server Enterprise Ed SP1 ITA	Antivirus server	Appaltatore
SRV-VOIP	Pal. Capuleti	Windows XP Pro	Applicativo gestione telefoni VOIP	Appaltatore
TESTPROT01	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	ambiente di Test Folium 4	Fornitore terzo
W2KCP1VR	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ITA	db sybase per Netlabor4, file server per Netlabor1 e PAI, Agent UPS LAN	Appaltatore
SRV-DC2	Pal. Scaligero	Windows 2000 server SP4 ITA	domain controller, dhcp server	Appaltatore
WEBINFORMA	Pal. Capuleti	Windows 2000 server SP4 ENG	portale web Informagiovani	Fornitore terzo
SRV-ESXi2	Pal. Capuleti	VMware	Infrastruttura VMware	Appaltatore
SRV-ESXi3	Pal. Capuleti	VMware	Infrastruttura VMware	Appaltatore
SRV-ANTISPAM	Pal. Capuleti	Linux	Server antispam	Appaltatore
CENTOS	Pal. Capuleti	Linux	Prenotazioni eventi	Appaltatore
SRV-COGE	Pal. Capuleti	Windows Server 2003	Sistema Informativo Controllo Guida	Appaltatore
SRV-COGEPROVA	Pal. Capuleti	Windows Server 2003		Appaltatore
SRV-FORMATIVA	Pal. Capuleti	Linux	Sistema Offerta Formativa	Appaltatore
SRV-LIBRARY	Pal. Capuleti	Windows Server 2008	Backup server	Appaltatore
SRV-OPERO3	Pal. Capuleti	Windows Server 2003	Sistema informativo gestione procedimenti amministrativi	Fornitore terzo
SRV-PDC	Pal. Capuleti	Windows Server 2008	Domain Controller	Appaltatore
SRV-PLONE	Pal. Capuleti	Linux	Sito web istituzionale	Fornitore terzo
SRV-PLONETEST	Pal. Capuleti	Linux		Fornitore terzo
SRV-PROXY	Pal. Capuleti	Linux	proxy	Appaltatore
SRV-PROXYDB	Pal. Capuleti	Linux	Database proxy	Appaltatore
SRV-SITP_3	Pal. Capuleti		Gestione servizio SITP	Appaltatore
SRV-SITP_3_TEST	Pal. Capuleti		Test gestione servizio SITP	Appaltatore
SRV-SOCIALI	Pal. Capuleti	Linux	Sito web servizi sociali	Appaltatore
SRV-VCENTER	Pal. Capuleti	Windows Server 2003	Infrastruttura VMware	Appaltatore
SRV-VSPHERE	Pal. Capuleti	Windows Server 2003	Infrastruttura VMware	Appaltatore
SRV-SICRAWEB	Pal. Capuleti	Linux	Applicativo gestionale Maggioli	Appaltatore
ALICEGARE	Pal. Capuleti	Linux	Applicativo gestione gare appalto	Appaltatore
ALICEGAREXP	Pal. Capuleti	Windows XP Pro	Applicativo gestione contratti	Appaltatore

(*) in corsivo i server virtuali.

Tabella 5 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. Tabella riassuntiva dei ruoli minimi e delle certificazioni richieste.

Ruolo	Requisiti minimi	Attività in cui è coinvolto
Responsabile dell'Assistenza	Provata esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro. Capacità organizzative e di relazione col pubblico	Coordinamento delle attività di tutto il personale dell'Appaltatore
		Misura e controllo SLA
		Reporting SLA
Sistemista senior	<p>Conoscenze tecniche approfondite su prodotti server Windows, Cisco e CA e relativi S.O. (configurazione, installazione, assistenza,), conoscenze approfondite sulle reti informatiche, anche wireless, e sul funzionamento e configurazione degli apparati (router, switch, access point, etc.)</p> <p>Competenza sul funzionamento delle tecnologie VOIP</p> <p>Competenza sul funzionamento e configurazione dei sistemi di backup</p> <p>Capacità di configurare e gestire una rete, individuarne i problemi e risolverli.</p> <p>Competenza nei sistemi Open Source, in particolare antispam e proxy.</p>	Servizio antivirus PC e server
		Monitoraggio network
		Configurazioni LAN
		Manutenzione apparati di rete
		Problem determination rete
		Servizi backup/recovery
		Monitoraggio server
		Servizi profilo utenti
		Security e policy di sicurezza
		Problem determination Server
Manutenzione Server		
Tecnico di assistenza	<p>Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche; conoscenze dei S.O. Microsoft, applicativi Office e OpenOffice, Antivirus e sui più comuni applicativi per PC a livello client.</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza</p>	Servizi IMAC
		Manutenzione HW
		Manutenzione SW di base
		Inventario e Asset management
		Installazione SW
Tecnico help desk	<p>Competenza di assistenza tecnica su prodotti PC desktop e portatili e le più comuni periferiche; conoscenze dei S.O. Microsoft, applicativi Office e OpenOffice, Antivirus e sui più comuni applicativi per PC a livello client.</p> <p>Capacità di relazione con l'utenza</p>	Ricezione chiamate di assistenza
		Interfaccia con l'utenza
		Help desk primo livello
		Inventario e Asset management
		Problem determination attrezzature informatiche
		Distribuzione SW

NOTA: il Responsabile dell'Assistenza è da individuare tra uno degli altri tre ruoli .

Certificazioni richieste

1. VMWare VCA-DCV o VCA6-DCV
2. Cisco CCNA
3. Linux LPIC-2
4. Windows MCSE: Server o MCSA
5. CompTIA A+

Le 5 certificazioni richieste devono essere possedute dal gruppo di lavoro nel suo complesso (possono essere distribuite tra i 3 ruoli previsti ma ci devono essere tutte).

Tabella 6 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. Software installato.

Elenco del software presente di norma su tutti i PC

<i>Sistema Operativo</i>	Microsoft Windows 7 Government OPEN Level C
<i>Applicativo Produzione individuale</i>	OpenOffice 4.1.0 Microsoft Office 2003 Professional - Government OPEN Level C
<i>Browser internet</i>	Microsoft Internet Explorer 11.0 – Mozilla Firefox 37
<i>Pdf Reader</i>	Acrobat reader XI
<i>Antivirus</i>	Symantec Endpoint protection 12.1
<i>Firma digitale</i>	Infocert Dike
<i>Stampa in pdf</i>	Pdf Creator
<i>Java RE</i>	Java 2 Runtime Environment, SE v1.7.0_51 J2SE Runtime Environment 7.0 Update 51
<i>Plugin protocollo informatico</i>	Folium 4
<i>Plugin Flash</i>	Adobe Flash Player 17

Elenco del software ad elevata diffusione

Windows Media Player
Autodesk DWF Viewer
AutoCAD LT
Google Earth
GeoMedia
GeoMedia Viewer
GeoMedia Professional
770-2006 Rel. 1.2
770-2007 Rel. 1.1.1
Free DWG Viewer 5.4
Adobe SVG Viewer

Tabella 7 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il biennio 2016-2017. Penali.

Di seguito vengono riportate le penali in percentuale sul canone bimestrale "attuale" (quello in vigore nel bimestre di osservazione), calcolato ai sensi dell'articolo 3 del capitolato speciale. Ove non diversamente specificato, le ore e i giorni si intendono lavorativi.

Tipo di SLA	Misura	Periodicità di calcolo	Valore penale	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Manutenzione HW e SW – attività IMAC	n. gg di ritardo rispetto a quanto concordato	Bimestrale	1,5% del canone bimestrale attuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori soglia.	Il 90% degli interventi devono essere completati entro la data concordata.	Differenza temporale tra il rapporto di fine intervento e la data concordata.	Report bimestrale con il numero degli interventi effettuati, il numero di interventi entro e fuori dei livelli soglia, con l'indicazione degli scostamenti
Manutenzione HW e SW – Tempestività di risoluzione di problemi con priorità "alta"	Tempo impiegato dalla ricezione della richiesta di intervento alla chiusura della chiamata.	Bimestrale	1,5% del canone bimestrale attuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori soglia.	L'80% dei problemi deve essere risolto entro 1 ora, il 90% entro 4 ore, il 99% entro 6 ore.	Differenza temporale tra chiusura della chiamata e ricezione della chiamata, rilevata automaticamente dal software di gestione del servizio di help desk	Report bimestrale con il numero degli interventi effettuati, il numero di interventi entro e fuori dei livelli soglia, con l'indicazione degli scostamenti.
Manutenzione HW e SW – Tempestività di risoluzione di problemi con priorità "media"	Tempo impiegato dalla ricezione della richiesta di intervento alla chiusura della chiamata.	Bimestrale	1% del canone bimestrale attuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori soglia.	L'80% dei problemi deve essere risolto entro 2 ore, il 90% entro 6 ore, il 99% entro 12 ore.	Differenza temporale tra chiusura della chiamata e ricezione della chiamata, rilevata automaticamente dal software di gestione del servizio di help desk	Report bimestrale con il numero degli interventi effettuati, il numero di interventi entro e fuori dei livelli soglia, con l'indicazione degli scostamenti.

Manutenzione HW e SW – Tempestività di risoluzione di problemi con priorità “bassa”	Tempo impiegato dalla ricezione della richiesta di intervento alla chiusura della chiamata.	Bimestrale	0,7% del canone bimestrale attuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori soglia.	L’80% dei problemi deve essere risolto entro 4 ore, il 90% entro 10 ore, il 99% entro 12 ore.	Differenza temporale tra chiusura della chiamata e ricezione della chiamata, rilevata automaticamente dal software di gestione del servizio di help desk	Report bimestrale con il numero degli interventi effettuati, il numero di interventi entro e fuori dei livelli soglia, con l’indicazione degli scostamenti.
Produzione dei rapporti consuntivi di help desk	n. gg di ritardo rispetto a quanto stabilito da capitolato	Bimestrale	0,1% del canone bimestrale attuale per ogni giorno di ritardo	2 rapporti devono essere consegnati entro il giorno 10 del mese, 1 rapporto entro il giorno 12.		
Manutenzione server e rete LAN – Tempestività del servizio	Tempo massimo di risoluzione del disservizio (qualunque ne sia l’origine).	Bimestrale	1% del canone bimestrale attuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori soglia.	Entro 6 ore nel 90% dei casi.	Differenza temporale tra chiusura della chiamata e ricezione della chiamata, rilevata automaticamente dal software di gestione del servizio di help desk	Report bimestrale con il numero degli interventi effettuati, il numero di interventi entro e fuori dei livelli soglia, con l’indicazione degli scostamenti.

Tabella 8 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P) per il periodo 2016-2019.

Distribuzione indicativa attuale delle attrezzature informatiche (le sedi sono quelle dettagliate in Tabella 1).

<i>(Aggiornamento: giu-2015)</i> Sede	PC	Notebook	Stampanti					Scanner	Plotter	Monitor	Telefoni VOIP
			desktop	rete	Multifunz.	Termiche	Fax				
PALAZZO SCALIGERO	126	3	26	30	0	21	13	15	0	126	120
PALAZZO CAPULETI	277	26	106	78	2	37	18	36	2	283	340
MAGAZZINO 1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAGAZZINO 2	3	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1
MAGAZZINO 3	3	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1
MAGAZZINO 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MAGAZZINO 5	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1
MAGAZZINO 6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
INCUBATOIO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE AGRICOLTURA	12	1	4	3	0	1	0	1	0	12	11
SEDE CACCIA E PESCA / POLIZIA	37	2	17	3	1	5	3	4	0	37	32
UPT Garda	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0
C.F.P. ZEVIO	64	0	2	8	0	1	1	1	0	61	3
C.P.I. AFFI	11	1	5	3	0	3	1	2	0	11	11
C.P.I. BOVOLONE	10	0	3	2	0	2	2	2	0	10	10
C.P.I. LEGNAGO	11	2	2	1	0	4	0	4	0	11	10
C.P.I. VILLAFRANCA	11	0	4	3	0	3	1	3	0	11	8
C.P.I. SAN BONIFACIO	17	0	12	1	0	2	1	2	0	17	12
	584	35	186	135	3	80	41	71	2	587	563

Tabella 9 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. **Stampe annue e Rispetto Criteri ambientali minimi.**

Modello stampante	Quantità	Valori medi		
		Copie/mese cad.	Copie/mese totali	Copie/anno totali
BROTHER HL-2040	120	389	46680	560160
BROTHER HL-6050DN	49	770	37730	452760
SAMSUNG ML-3471ND	35	648	22680	272160
LEXMARK E232	21	291	6111	73332
BROTHER HL-4200CN	11	580	6380	76560
SAMSUNG ML-2551N	4	148	592	7104
EPSON EPL-N2050+	6	740	4440	53280
BROTHER HL-5150D	6	647	3882	46584
EPSON EPL-N2750	2	707	1414	16968
KYOCERA FSC-5100 DN	4	777	3108	37296
OKI C7300N	3	377	1131	13572
RICOH AP610N	3	1496	4488	53856
EPSON EPL-5900	3	131	393	4716
HP Deskjet 1280	3	n.d.	n.d.	n.d.
HP Inkjet 2800 DTN	1	211	211	2532
OKI C810N	3	1571	4713	56556
Ricoh SP 3510DN	2	23	46	552
HP Deskjet 1220C	2	588	1176	14112
HP Laserjet 5550DN	3	685	2055	24660
Ricoh Aficio MP C2051	1	947	947	11364
CANON LBP2000	1	35	35	420
EPSON FX-1170	1	n.d.	n.d.	n.d.
HP 2500C	1	n.d.	n.d.	n.d.
HP Color Laserjet 2025CP	1	303	303	3636
HP Inkjet CP1700	1	171	171	2052
HP LaserJet 1200	1	530	530	6360
HP Officejet H470	1	n.d.	n.d.	n.d.
LEXMARK E250D	2	227	454	5448
MINOLTA MAGIC COLOR 3300	1	n.d.	n.d.	n.d.
SAMSUNG ML-2151N	1	525	525	6300
CANON pixma IP100	2	n.d.	n.d.	n.d.
EPSON Stylus Color 3000	1	n.d.	n.d.	n.d.
Nuovo Acquisto				
HP Color Laserjet 1600	1	n.d.	n.d.	n.d.
HP Deskjet 9650	1	n.d.	n.d.	n.d.
HP officejet pro 8000	2	n.d.	n.d.	n.d.
BROTHER HL-1430	1	n.d.	n.d.	n.d.
EPSON FX 2190	1	n.d.	n.d.	n.d.
EPSON Stylus Photo 1290	1	n.d.	n.d.	n.d.
HP Inkjet 2300	1	n.d.	n.d.	n.d.
KYOCERA FS 4200DN	27*	500	13500	162000
SAMSUNG SCX-3405	1	n.d.	n.d.	n.d.
HP officejet pro X451DW	6*	300	1800	21600
totali	321		165495	1985940

*previste

Modello FAX	Quantità	Valori medi		
		Copie/mese cad.	Copie/mese totali	Copie/anno totali
Brother 8220	23	464	10672	128064
Brother 2820	5	267	1335	16020
Brother 9070	1	790	790	9480
Brother 9650	2	0	0	0
Brother 9660	6	319	1914	22968
Brother 2840	1	302	302	3624
totali	41		15013	180156

RISPETTO CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER I PRODOTTI CONSUMABILI

Il rispetto dei Criteri ambientali è riferito ai prodotti consumabili come indentificati nel disciplinare di gara: cartucce toner (c.p.v. 30125100-2) e cartucce a getto di inchiostro (c.p.v. 30192113-6).

Secondo quanto previsto dal Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare del 13 febbraio 2014, pubblicato in G.U. 11 marzo 2014 n. 58, e dalla legge 28 dicembre 2015 n. 221, un quantitativo pari al 50% dell'importo previsto in contratto rispetto al totale delle cartucce fornite deve essere composto da cartucce rigenerate conformi ai Criteri ambientali minimi per le apparecchiature sopra elencate.

Si riportano di seguito le condizioni per il rispetto dei Criteri ambientali minimi.

SPECIFICHE TECNICHE E VERIFICHE

1. Tracciabilità di prodotto e caratteristiche produttive

Gli involucri (detti anche “gusci”) delle cartucce di toner e delle cartucce a getto di inchiostro rigenerate devono provenire da attività di recupero di cartucce originali e/o prodotte nel rispetto dei diritti di proprietà industriale esauste, effettuata in base alle normative vigenti.

La cartuccia rigenerata/ricostruita deve riportare la ragione sociale del produttore, l'anno e il mese di produzione, il codice del produttore dell'involucro originale ricostituito e l'asserzione ambientale auto-dichiarata, conforme alla norma UNI EN ISO 14021, “rigenerata” o “ricostruita” o, meglio, “preparata per il riutilizzo”.

Verifica: il concorrente offerente aggiudicatario provvisorio deve indicare il tipo di cartuccia che si impegna a fornire specificando l'eventuale possesso delle etichette Nordic Ecolabel, Der Blaue Engel, Umweltzeichen, o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (ISO 14024) conformi rispetto al criterio, l'eventuale possesso di una dichiarazione ambientale di prodotto ISO di Tipo III, detta comunemente EPD (Environmental Product Declaration), conforme alla norma ISO 14025 che riporti l'informazione richiesta dal criterio, convalidata da un organismo riconosciuto, oppure in possesso dell'asserzione ambientale auto-dichiarata ISO di Tipo II “Rigenerata”, conforme alla norma ISO 14021, convalidata da un organismo riconosciuto.

Per i prodotti non in possesso dei mezzi di presunzione di conformità sopra richiamati, l'offerente aggiudicatario provvisorio deve allegare una dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/2000 del produttore o dell'importatore recante:

- la ragione sociale e la sede legale di tutte le imprese della filiera (l'impresa produttrice delle cartucce rigenerate, l'eventuale impresa importatrice, l'impresa che ha curato l'attività di raccolta e recupero, se diversa dall'impresa produttrice etc.);
- la sede degli impianti di trattamento e recupero delle cartucce, gli estremi delle relative autorizzazioni per tipologia di attività autorizzata;
- l'attestazione che l'attività di rigenerazione è effettuata su cartucce originali e/o prodotte nel rispetto dei diritti di proprietà industriale esauste e che indichi altresì i bacini dove avviene il recupero di tali cartucce esauste;
- una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa produttrice delle cartucce rigenerate di accettare una verifica ispettiva presso l'impianto/gli impianti di rigenerazione.

La Provincia si riserva infatti, tenuto conto del valore dell'appalto, nei casi di offerta di prodotti non in possesso delle etichette sopra richiamate, né in possesso di una EPD (Environmental Product Declaration) conforme alla norma ISO 14025 o di un'asserzione ambientale auto dichiarata convalidate da un organismo riconosciuto, di verificare la veridicità dell'asserzione ambientale “rigenerata” o “ricostruita” mediante verifica condotta da parte di un organismo riconosciuto su un campione sino al 10% di prodotti, scelti casualmente, con costi a carico del concorrente, e progressivamente trattenuti sul compenso. Eventuali non conformità comporteranno l'obbligo di indicare prodotti conformi, sui quali pure verranno effettuati gli accertamenti, e la percentuale di cui al periodo precedente si eleva al 20%.

Le indicazioni relative alla tracciabilità di prodotto possono essere rese in modo alternativo (per esempio attraverso sistemi di identificazione informatizzata che possano in maniera univoca ricostruire l'intera filiera).

2. Garanzia di qualità di stampa, durata e compatibilità delle cartucce

I consumabili da stampa (cartucce toner e inkjet) rigenerati, devono essere compatibili con le apparecchiature cui sono destinati e devono avere funzionalità, resa e qualità di stampa equivalente a quella dei modelli originali.

Tali caratteristiche, nonché eventuali danni alla stampante correlati all'uso di tali prodotti, debbono essere garantiti dal produttore. Le caratteristiche prestazionali di resa e di qualità di stampa devono essere valutate in base alle seguenti norme tecniche:

Resa di stampa per le cartucce di toner:

- ISO/IEC 19752 - Information technology - Method for the determination of toner cartridge yield for monochromatic electrophotographic printers and multifunction devices that contain printer components; (*Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce toner per stampanti monocromatiche elettrofotografiche e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti*);
- ISO/IEC 19798 - Method for the determination of toner cartridge yield for colour printers and multifunction devices that contain printer components; (*Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce toner per stampanti a colori e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti*).

Resa di stampa per le cartucce d'inchiostro:

- ISO/IEC 24711:2007 - Method for the determination of ink cartridge yield for colour inkjet printers and multi-function devices that contain printer components (*Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce d'inchiostro per stampanti a getto d'inchiostro a colori e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti*).

Qualità di stampa cartucce di toner rigenerate:

- DIN 33870-1 Office machines - Requirements and tests for the preparation of refilled toner modules for electrophotographical printers, copiers and facsimile machines - Part 1: Monochrome";
- DIN 33870-2 Office machines - Requirements and tests for the preparation of refilled toner modules for electrophotographical printer, copiers and facsimile machines- Part 2: 4-Colour-printers;
- DIN Technical report No. 155:2007-09 Information Technology – Office machines: Requirements for remanufactured print engines with toner – Monochrome/colour;
- ASTM F: 2036 Standard Test Method for Evaluation of Larger Area Density and Background on Electrophotographic Printers.

Qualità di stampa cartucce di inchiostro rigenerate:

- DIN 33871-1 Office machines, inkjet print heads and inkjet tanks for inkjet printers - Part 1: Preparation of refilled inkjet print heads and inkjet tanks for inkjet printers;
- DIN 33871-2 Office machines, inkjet print heads and inkjet tanks for inkjet printers - Part 2: Requirements on compatible ink cartridges (4-colour system) and their characteristic features.

Verifica: Dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa offerente o produttrice. Per i prodotti non in possesso di una etichetta ISO 14024 che include il requisito in oggetto tra i requisiti previsti per la sua assegnazione o di una EPD riportante l'informazione richiesta dal criterio convalidata da un organismo riconosciuto né di certificazione rilasciata da parte di un organismo riconosciuto, la Provincia si riserva, tenuto conto del valore dell'appalto, di richiedere la verifica della conformità relativa alla qualità e alla resa di stampa attestata nella dichiarazione, secondo le indicazioni metodologiche ed i test riportati nelle norme tecniche sopra menzionate, su un campione sino al 10% di cartucce. Eventuali non conformità comporteranno l'obbligo di indicare prodotti conformi, sui quali pure verranno effettuati gli accertamenti, e la percentuale di cui al periodo precedente si eleva al 20%.

3. Sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni

Le polveri di toner o l'inchiostro non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'All. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) né devono contenere mercurio, cadmio, piombo, cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solo sotto forma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100ppm.

Le polveri dei toner e gli inchiostri non debbono contenere inoltre sostanze classificate come cancerogene, mutagene, tossiche per la riproduzione, né debbono contenere con le seguenti frasi di rischio o le indicazioni di pericolo:

- H351/R40 (possibilità di effetti cancerogeni - prove insufficienti)
- H350/R45 (può provocare il cancro)
- H350i/R49 (può provocare il cancro per inalazione)
- H360F/R60 (può ridurre la fertilità)
- H360D/R61 (può danneggiare i bambini non ancora nati)
- H361f/R62 (possibile rischio di ridotta fertilità)
- H601d/R63 (possibile rischio di danni ai bambini non ancora nati)
- H340/R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie)
- H341/R68 (possibilità di effetti irreversibili)
- H331 H330/R23 (tossico per inalazione)
- H311/R24 (tossico a contatto con la pelle)
- H372 H373/R48 (rischio di effetti gravi per la salute in caso di esposizione prolungata)
- H330/R26 (altamente tossico per inalazione)
- H310/R27 (molto tossico a contatto con la pelle)
- H334/R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione)
- H362/R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno)

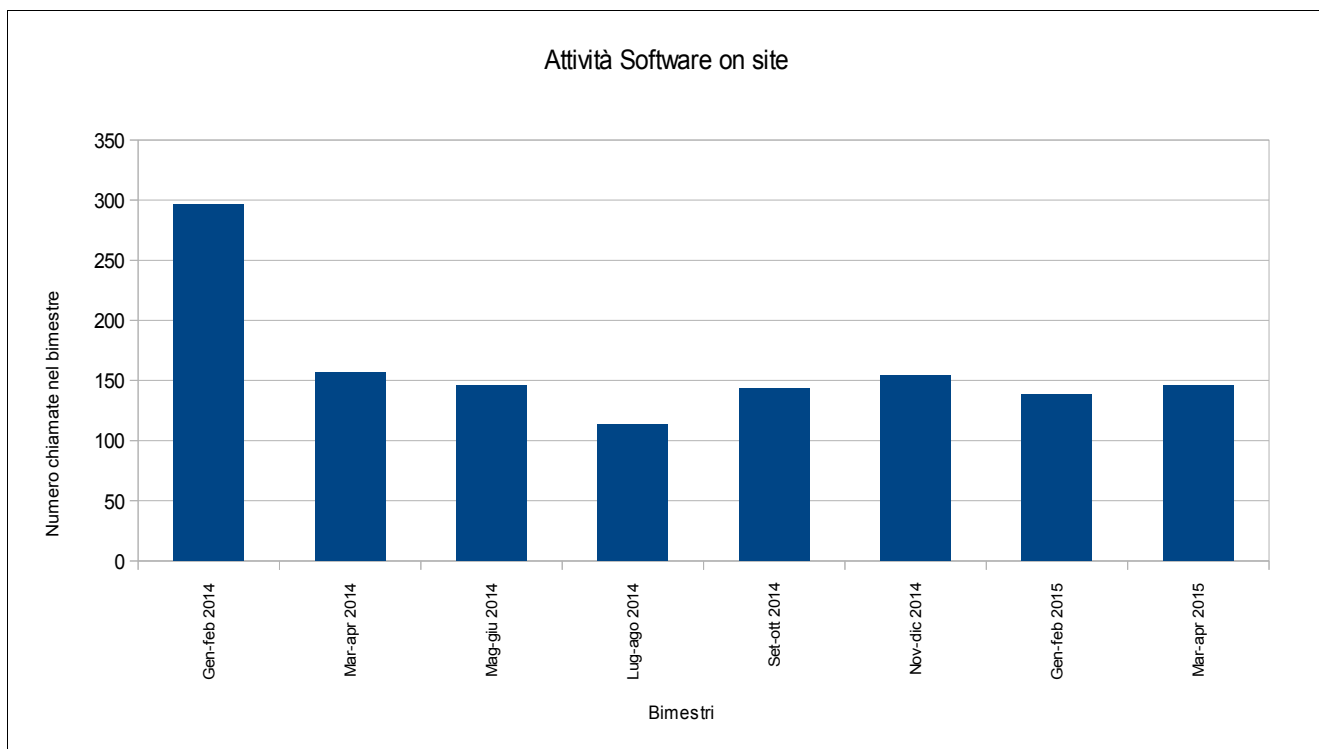
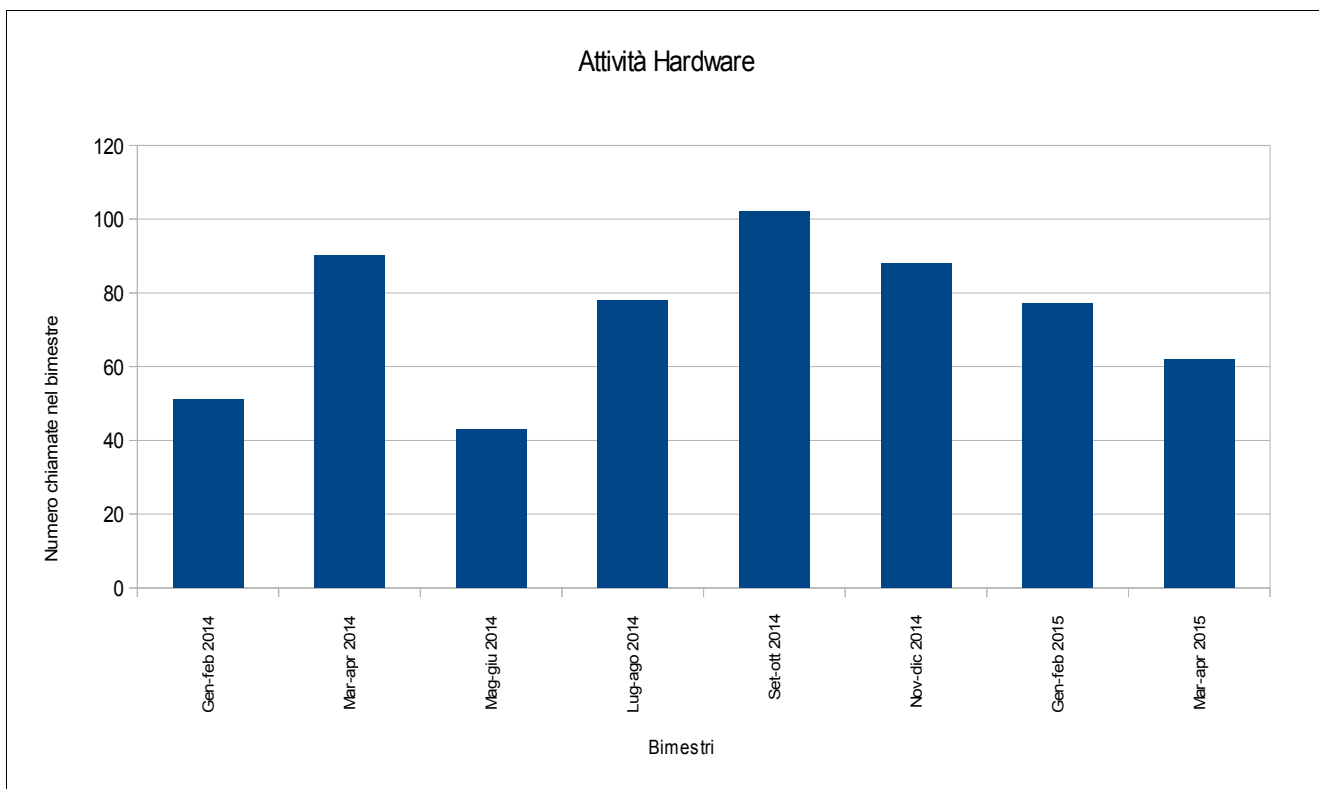
Le polveri dei toner e gli inchiostri non devono essere classificate con le seguenti frasi di rischio o indicazioni di pericolo:

- R50/H400; H413/R53; H400 H410/ R50/53; H412/ R52/53; H411/ R51-53; EUH059/R59.

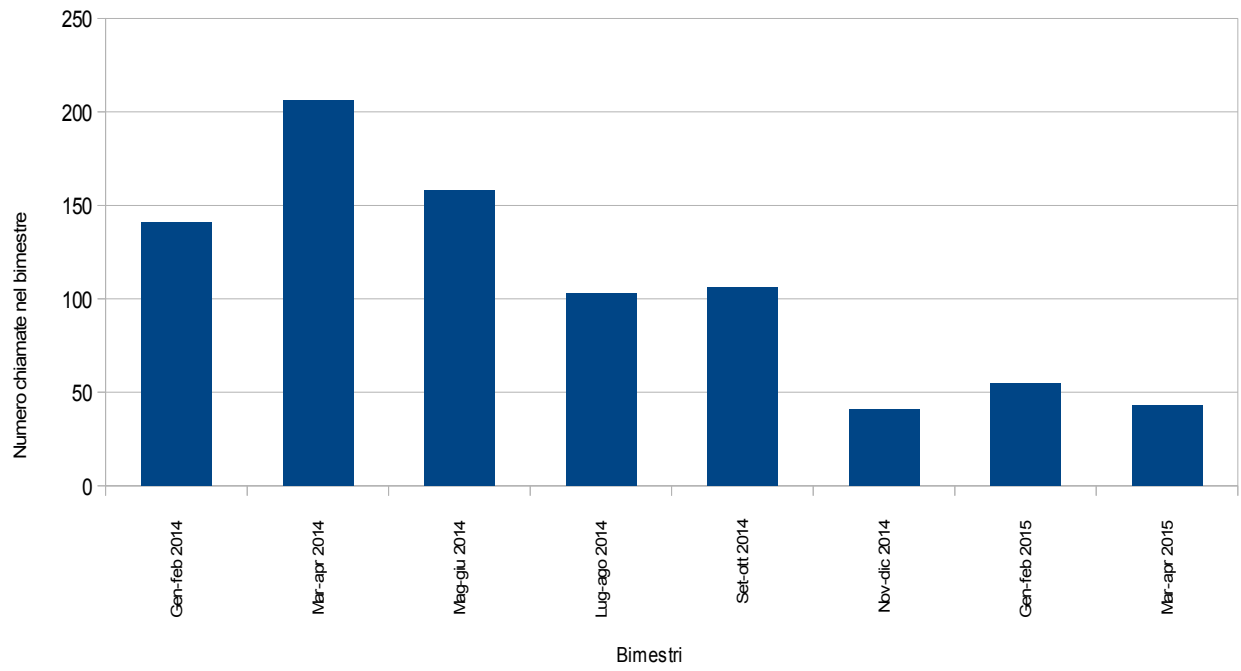
Verifica: L'offerente, nel presentare l'elenco con i riferimenti delle cartucce che si impegna a fornire, per le cartucce non in possesso di una dichiarazione ambientale di Tipo III, detta comunemente EPD (Environmental Product Declaration) convalidata e riportante specificatamente l'informazione richiesta dal criterio, e per le cartucce di toner non in possesso dell'etichetta ambientale ISO di Tipo I "Nordic Ecolabel", presunte conformi, dovrà altresì allegare una dichiarazione di conformità sulla base dei dati acquisiti dai produttori tramite le schede di dati di sicurezza delle polveri di toner e degli inchiostri usati.

Per i prodotti che non siano in possesso dei mezzi di presunzione di conformità sopra richiamati, l'aggiudicatario provvisorio dovrà fornire le schede di dati di sicurezza delle polveri di toner e degli inchiostri presenti nelle cartucce, conformi al Regolamento (CE) n. 1907/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche (REACH) e contenenti le informazioni richieste dal criterio. Per i prodotti che non siano in possesso dell'etichetta ambientale Nordic Ecolabel, né di una EPD (Environmental Product Declaration) riportante l'informazione richiesta dal criterio convalidata, né di altra etichetta ambientale ISO di Tipo I, conforme rispetto al criterio, la Provincia si riserva, tenuto conto del valore dell'appalto, di richiedere una certificazione da parte di un organismo riconosciuto per attestare il rispetto del criterio su un campione sino al 10% di cartucce. Eventuali non conformità comporteranno l'obbligo di indicare prodotti conformi, sui quali pure verranno effettuati gli accertamenti, e la percentuale di cui al periodo precedente si eleva al 20%.

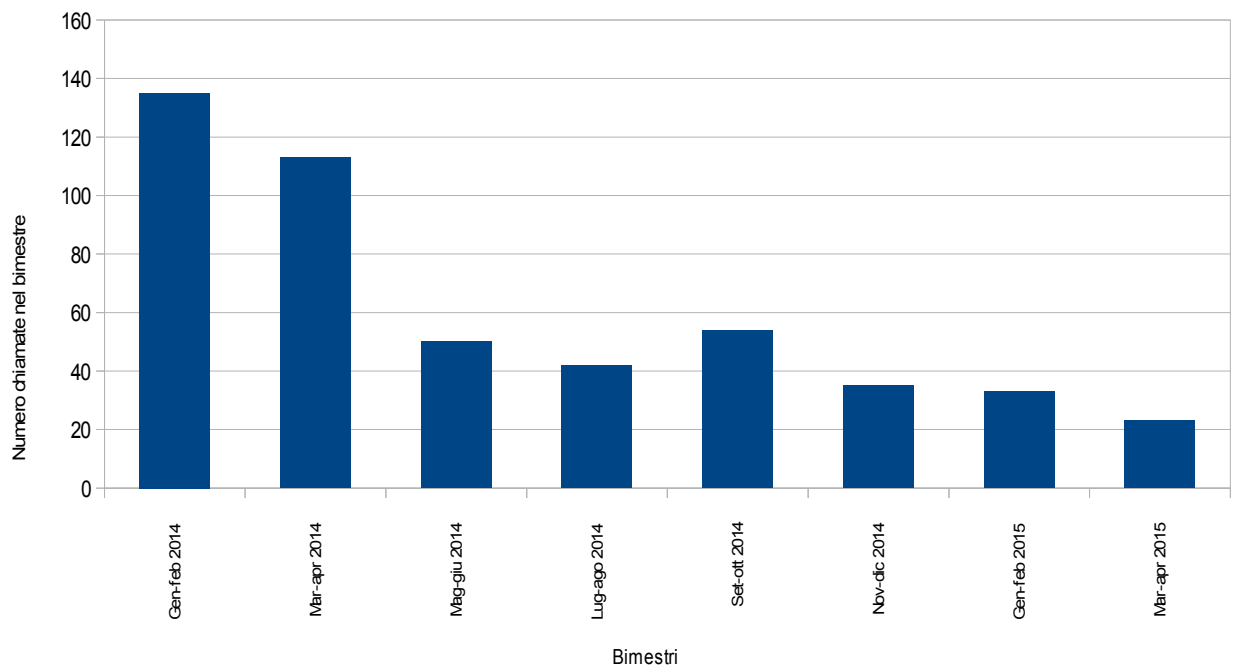
Tabella 10 del capitolato speciale per l'acquisizione del servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico provinciale (S.I.P.) per il periodo 2016-2019. Riepilogo chiamate al servizio di assistenza.



Attività Software da remoto



Attività Server/Reti



Attività IMAC

