

AZIENDA SANITARIA LOCALE DI VITERBO

- DISCIPLINARE TECNICO -

PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO TRIENNALE DI MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE (POSTAZIONI DI LAVORO – PORTATILI - MARCATEMPO) IN USO PRESSO L'AZIENDA U.S.L. DI VITERBO CON ATTIVITA' DI HELP DESK, MONITORAGGIO, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO DEL PARCO MACCHINE AZIENDALE

Numero gara 5898613 – C.I.G. 6088393CD5

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	3
3	ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO.....	7
3.1	SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK.....	7
3.1.1	ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	7
3.1.2	CRITERI DI ATTIVAZIONE.....	9
3.1.3	ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE.....	9
3.1.4	CRITERI DI CHIUSURA.....	11
3.1.5	ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	11
3.1.6	UTENTI.....	11
3.1.7	DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	11
3.1.8	RENDICONTAZIONE DA PRODURRE.....	11
3.1.9	LIVELLI DI SERVIZIO.....	12
3.2	SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELLE APPARECCHIATURE.....	12
3.2.1	ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	12
3.2.2	DIMENSIONE DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
3.3	SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE APPARECCHI MARCATEMPO.....	15
3.3.1	DEFINIZIONE DEL SERVIZIO.....	15
3.4	SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE POSTAZIONI DI LAVORO.....	15
3.4.1	DEFINIZIONE DEL SERVIZIO.....	15
3.4.2	CRITERI DI ATTIVAZIONE.....	17
3.4.3	ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	17
3.4.4	UTENTI.....	17
3.4.5	DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	17
3.4.6	REQUISITI TECNICI – PROFESSIONALI.....	18
4	PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO.....	18
4.1	PENALI PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER /HELP DESK.....	20
4.2	PENALI PER IL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEI MARCATEMPO, DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DELLE CONFIGURAZIONI.....	21
4.3	PENALI PER IL SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO.....	23
5	DURATA DELL'APPALTO.....	24
6	CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'	24
	ALLEGATI : Elenco allegati.....	25

1. PREMESSA

1. Il presente Disciplinare ha lo scopo di definire i requisiti tecnici della fornitura del Servizio di Gestione e Manutenzione delle Postazioni di Lavoro (PdL) dei Marcatempo in uso presso le strutture della ASL di Viterbo, del servizio di monitoraggio e controllo del parco macchine aziendale, allo scopo di supportare i processi aziendali, nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di interventi di ICT.
2. Il contenuto del presente documento rappresenta quanto richiesto per la fornitura di servizi di manutenzione di apparecchiature informatiche in esercizio nelle strutture aziendali con l'obiettivo di assicurarne la massima continuità di funzionamento. Agli offerenti, pertanto, è richiesto di esplicitare nell'offerta tecnica il modello organizzativo che si intende adottare per assicurare la migliore qualità della fornitura, dettagliandone i contenuti per ogni tipologia di servizio.
3. La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire alla scadenza contrattuale, un periodo di affiancamento di tre mesi con il Fornitore subentrante. Dovrà altresì garantire il passaggio delle conoscenze e dei dati secondo un piano da concordare con il Servizio Informatico Aziendale.
4. Il presente documento rinvia ad alcuni allegati di gara di cui si riporta elenco:
 - Allegato PRE – Preesistenze (inventario PdL – Notebook - Marcatempo rilevatori presenze e Ricognizione sistema identificazione pazienti)
 - Allegato CSA – Capitolato Speciale d'Appalto.

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

- La durata della fornitura è di 3 (tre) anni a decorrere dalla data della stipulazione del contratto.
- Oggetto/Obiettivo della fornitura è:
 - **Servizio di Call Center - Help Desk**
 - **Servizio di monitoraggio delle apparecchiature**
 - **Servizio di Gestione e Manutenzione delle PdL e periferiche annesse (incluse PdL portatili), stampanti, scanner e degli apparecchi Marcatempo in uso presso la ASL di Viterbo e dei servizi di gestione di monitoraggio e controllo delle apparecchiature informatiche in esercizio presso le strutture Aziendali.**

N.B. Il servizio di gestione e manutenzione dovrà essere erogato dal Fornitore per un incremento di PdL fino al 20% rispetto all'inventario.

- **Attività IMAC, incluso il trasporto e l'installazione di nuove PdL acquistate dalla stazione appaltante nel periodo di esercizio del contratto di assistenza (illimitata)**
- **Fornitura e sostituzione di eventuali fusori/testine esauriti e/o guasti (fino a 200)**
- **Fornitura e installazione banchi memoria (1-2 gigabyte a seconda delle necessità da concordate con CED/SIIA) per espansione RAM (fino a 1000 PdL)**
- **Aggiornamento Sistema Operativo delle PdL e Deployment delle licenze che saranno fornite dall'Azienda (fino a 1300 PdL)**
- **Messa sotto dominio delle PdL Aziendali (Active Directory) (fino a 1300) e ripristino del dominio in quelle oggetto di assistenza**
- **Gestione rottamazione PdL (incluse tutte le componenti)**
- **Creazione di un presidio fisso con almeno 1 tecnico on site presso la ASL di Viterbo**

Le imprese offerenti dovranno quindi descrivere in sede di Offerta Tecnica come intendono realizzare il servizio di gestione e manutenzione delle Postazioni di Lavoro, ed elencare le figure professionali che intendono coinvolgere nell'espletamento del servizio richiesto. La condizione attesa è quella di completa disponibilità per l'utente finale delle attrezzature informatiche e dei programmi aziendali su di esse ospitati, in modo da garantire la continuità operativa.

Dovrà essere gestita la sicurezza logica e fisica, per garantire l'integrità e la riservatezza dei dati personali siti sulle postazioni di lavoro.

In fase di offerta le imprese potranno proporre migliorie del servizio con valutazione evidenziata nel disciplinare amministrativo.

Verrà valutata la messa a disposizione, da parte della Ditta, di una sede tecnica ubicata nell'ambito del territorio della provincia di Viterbo.

Il servizio oggetto della fornitura opera a prescindere dal fatto che la postazione di lavoro sia di proprietà dell'Amministrazione o meno (concessa in noleggio, locazione operativa, in leasing, ecc.).

Per quanto riguarda i marcatempo, si richiede che il fornitore quoti il valore dell'assistenza per unità, al fine di stornare dall'importo la quota relativa ai device eventualmente sostituiti dalla ASL con apparecchiature di nuova acquisizione..

Al Fornitore in particolare si richiedono i servizi di seguito elencati come dettagliati nei capitoli seguenti:

- a. l'istituzione di una struttura di call center/help desk per far fronte a tutte le problematiche inerenti le risorse di HW periferico e software di base in uso presso le strutture aziendali. Tale struttura rappresenta il punto di accesso unificato per tutte le funzioni di assistenza (Contact Center) e di centro di attivazione dei servizi di assistenza e manutenzione di PDL. Ove possibile la effettuazione di interventi in remoto mediante l'utilizzo di appositi software "Agent", la cui installazione, configurazione e licenze eventuali saranno a carico dell'aggiudicatario.
- b. Il servizio di manutenzione hardware delle PdL consiste nella manutenzione hardware di tutte le apparecchiature informatiche periferiche in uso presso le strutture dell'Ente come descritte nell'allegato (inventario PDL - stampanti rete ecc.) sia quelle preesistenti che quelle eventualmente acquistate successivamente alla data di aggiudicazione del presente appalto, entro il limite massimo del 20% rispetto al parco macchine attuale.

In maniera non esaustiva una PDL può essere composta da: PC, monitor, tastiera, mouse, stampante, scanner, masterizzatore, componenti audio, cuffie, programmi e procedure installati, lettore ottico, stampanti etichettatrici, etc.

Il servizio include l'individuazione delle cause del guasto e la riparazione/sostituzione delle parti/componenti guaste o mal funzionanti ed è suddiviso in due livelli con SLA di tipo diverso a seconda dei tempi di intervento richiesti per criticità di apparati.

Al fine di consentire la massima continuità di utilizzo delle PDL, il servizio prevede la sostituzione temporanea con analoga apparecchiatura con installazione dei software di gestione nelle strutture di P.S. e Urgenza, qualora il ripristino dovesse richiedere un tempo maggiore di quello previsto dagli SLA.

- c. L'installazione ed utilizzo di software "Agent" che consentono il monitoraggio delle PDL con possibilità di interventi in remoto per le postazioni collegate alla rete Aziendale.

Il fornitore può avvalersi anche del pacchetto NAGIOS o analoghi, la cui installazione e gestione è a proprio carico.

- d. Il servizio di gestione dei marcatempo, e di tutte le apparecchiature connesse e correlate con le PDL (stampanti, scanner, etc.) con gestione delle configurazioni.

Il servizio è teso a garantire costantemente l'efficienza e l'operatività delle PDL in esercizio presso le strutture aziendali.

Le attività coinvolte sono quelle di: installazione, movimentazione, aggiunta e/o sostituzione di apparecchiature inclusi Marcatempo, gestione configurazioni dei Sistemi Operativi per il corretto funzionamento anche in rete di tutti gli apparati HW e SW, ivi compreso la tenuta dell'inventario delle componenti, di cui deve essere assicurato l'aggiornamento a seguito degli interventi di manutenzione e movimentazione o della fornitura ed installazione di nuove PDL anche mediante utilizzo di "Agent" per il monitoraggio in remoto delle apparecchiature.

- e. La redazione di un documento delle policy di utilizzo delle PDL e di backup dei dati utente.

3. ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

3.1 SERVIZIO DI CALL CENTER/HELP DESK

Il modello organizzativo prevede la gestione centralizzata di tutte le problematiche ICT mediante una struttura di call center/help desk gerarchicamente dipendente dall'Help Desk di accentrato segnalazione guasti. Il call center dovrà svolgere funzione di "centro di attivazione" per l'espletamento di tutti i servizi offerti dalla Ditta.

Prerogative del call center/help desk dovranno essere quelle di:

1. dare soluzione immediata alla richiesta di assistenza mediante registrazione delle chiamate con istruzione di verbale;
2. smistare la chiamata/ticket al personale specializzato abilitato agli interventi tecnici;
3. soddisfare la richiesta mediante interventi da erogarsi presso l'utente richiedente o, ove possibile, con interventi in teleassistenza, attivando la struttura aziendale (ASL) di riferimento (Servizio Informatico) in caso sia richiesta autorizzazione o nulla osta all'intervento;
4. smistare e tracciare la chiamata alla Struttura Aziendale competente in caso di interventi di tipologia concordata con l'Azienda;
5. dare supporto informativo al richiedente in caso di difficoltà di risoluzione.
6. il fornitore dovrà predisporre un sistema che consente di effettuare richieste di assistenza fornendo il numero del ticket e dando tracciabilità del SAL dell'intervento sia al richiedente che ad un Super User Aziendale.

Il sistema dovrà essere attivato con un portale web integrato da altri sistemi quali via numero di telefono dedicato e/o via Fax e/o via e-mail. Le modalità alternative al web dovranno afferire al portale web a cura dell'Help Desk per la tracciabilità e le finalità sopra elencate.

Il dimensionamento delle attività e le procedure esecutive sono a cura dell'aggiudicatario che dovrà indicare, in sede di offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare. Qualsiasi sia la soluzione proposta tutti gli oneri per l'attivazione del servizio sono a carico della ditta aggiudicataria tale elemento non dà luogo a nessuna valutazione di qualità ed è meramente indicativo.

3.1.1 ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio di call center/help desk dovrà essere gestito da una struttura dedicata e dovrà

fornire a tutti gli utenti un punto di accesso unificato alle funzioni di assistenza.

Il servizio deve provvedere a:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
2. provvedere all'accoglimento ed alla registrazione di tutte le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati;
3. risolvere in maniera rapida, anche con interventi di teleassistenza, i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
4. Ripristinare le funzionalità dei PC / rilevatori presenza, compresa l'eventuale sostituzione di una o più delle componenti hardware collegate al PC/rilevatori presenze/stampanti/scanner/etichettatrici/lettori ottici/ ed altre eventuali componenti collegate.
5. offrire supporto informativo all'uso degli applicativi ed ai servizi fruibili in rete;
6. smistare la chiamata a strutture di assistenza specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili nella fase di primo livello;
7. qualora la risoluzione dei problemi non sia di competenza dell'aggiudicataria, smistare la chiamata ad altro interlocutore o ai referenti del servizio informatico Aziendale;
8. controllare i processi di risoluzione attivati e verificandone gli esiti;
9. rendere disponibili informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste ed informazioni statistiche sul servizio (sistema di trouble ticketing dell'help desk).
10. provvedere alla installazione di apposito "Agent" per gli interventi in remoto di monitoraggio delle PPDL di nuova fornitura e per l'aggiornamento dei software;
11. provvedere alla predisposizione ed al continuo aggiornamento dell'inventario informatico che contenga tutte le risorse hardware e software che ricadono nel servizio di gestione integrata..
12. provvedere, in caso di dismissione delle PPDL o di apparati di memoria, al loro smaltimento, previa autorizzazione da parte del Servizio Informatico Aziendale.

Nei casi di sostituzione o dismissione di apparecchiature obsolete, per quanto contemplate nel presente disciplinare, dovrà essere fornito un servizio di raccolta e rottamazione dei materiali presso le strutture appositamente abilitate effettuando l'archiviazione di eventuali DB presenti negli HD delle apparecchiature con la distruzione autorizzata delle memorie.

Il Fornitore dovrà produrre dichiarazione formale dell'avvenuta rottamazione dei materiali secondo la normativa vigente.

13. realizzare un sistema parametrico di statistiche sugli interventi effettuati al fine di effettuare analisi statistiche ed identificare i fabbisogni con le azioni di prevenzione delle problematiche più comuni.
14. Produrre report mensili di sintesi sui problemi più comuni verificatisi e sulle azioni di miglioramento.
15. Supportare la stazione appaltante con dati statistici per la formulazione del piano triennale dei fabbisogni in tema di informatica (hardware, software e materiali di consumo).
16. Su richiesta dovranno essere prodotti report sul livello di soddisfazione dell'utenza finale e sul numero e tipologia degli interventi effettuati.

3.1.2 CRITERI DI ATTIVAZIONE

Il Servizio di call center/help desk dovrà essere reso disponibile entro 30 giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura.

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento comunicata all'Help desk attraverso i mezzi sopra descritti e di seguito riepilogati:

- portale web
- via numero di telefono dedicato
- via Fax
- via e-mail

3.1.3 ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE

Le richieste di intervento esplicitate attraverso i diversi mezzi disponibili dovranno essere convogliate in un unico sistema web di registrazione e rese immediatamente disponibili alla consultazione da parte del Personale della ASL richiedente l'assistenza e da parte di un Super User Aziendale.

In caso di chiamata telefonica, fax o e-mail, il sistema dovrà creare automaticamente un ticket con almeno le informazioni essenziali (numero di telefono del chiamante, tipologia della richiesta, timestamp). Il ticket aperto dovrà essere successivamente integrato, anche manualmente, dall'operatore con le informazioni descritte di seguito.

Ogni registrazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- 1) nominativo dell'utente richiedente;
- 2) numero di telefono;

- 3) servizio di riferimento;
- 4) identificativo dell'operatore del call center;
- 5) data con l'indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- 6) canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
- 7) tipologia della richiesta di intervento con la suddetta classificazione;
- 8) descrizione della richiesta di intervento;
- 9) procedure avviate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- 10) la registrazione dovrà altresì prevedere almeno:
 - gruppo o struttura interessata e nome del/dei tecnici intervenuti;
 - descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato;
 - stato della richiesta;
 - descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
 - tempi di intervento e di ripristino;
 - note per eventuali comunicazioni.
- 11) nel caso di smistamento della chiamata ad altro interlocutore (SIIA, ditte terze, ecc.) la registrazione dovrà contenere le informazioni sullo smistamento della richiesta;
- 12) chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora, minuti in cui è stata soddisfatta la richiesta e del nome, cognome ed identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura e nome, cognome e matricola dell'utente che ha confermato la chiusura del ticket.
- 13) Il Fornitore dovrà recepire, entro trenta giorni dalla sottoscrizione del verbale di inizio attività, il sistema d'inventario già in esercizio presso l'Azienda. L'inventario verrà aggiornato con i dati degli interventi effettuati e reso disponibile alla ASL in modo continuativa, al fine di verificare in tempo reale, e con indicatori aggiuntivi, l'andamento delle variazioni delle risorse, gli interventi richiesti e tutto ciò che si riferisce ai servizi erogati.

Verranno definiti insieme al fornitore e successivamente gestiti un insieme di modelli di classificazione degli interventi.

3.1.4 CRITERI DI CHIUSURA

La chiusura formale della richiesta di intervento è a cura della struttura dell'Help Desk.

L'intervento è da intendersi completato a seguito della conferma sul corretto funzionamento della risorsa oggetto di assistenza/manutenzione da parte dell'utente richiedente.

3.1.5 ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO di Help Desk

Il sistema di help Desk dovrà essere disponibile nella fascia base di seguito definita:

nei giorni feriali dal lunedì al venerdì – dalle ore 08,30 alle ore 13,30 e dalle 15,00 alle 17,00; il sabato dalle 8,30 alle 13,30.

Sono esclusi la domenica ed i giorni festivi infrasettimanali.

3.1.6 UTENTI

Il servizio è rivolto a tutte le strutture operative della AUSL di Viterbo. Gli utenti del servizio sono gli operatori delle strutture operative della ASL di Viterbo.

3.1.7 DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio di gestione e la manutenzione dei Marcatempo e delle postazioni di lavoro dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi dell'allegato relativo alle Preesistenze, tenendo conto dei possibili incrementi fino al 20% del numero di PDL in esercizio alla data di attivazione del servizio.

3.1.8 RENDICONTAZIONE DA PRODURRE

Il fornitore dovrà predisporre una relazione trimestrale, in ogni caso legata alla cadenza della fatturazione in cui siano descritti sia in maniera sintetica che dettagliata, e comunque secondo le indicazioni della stazione appaltante in fase di esecuzione del contratto, lo stato del servizio e le attività espletate, nonché il piano di miglioramento del servizio.

Il fornitore dovrà produrre inoltre una rendicontazione per tipologia di attività (IMAC, assistenza marcatempo, assistenza PdL, aggiornamento S.O., active directory e quant'altro previsto nel presente disciplinare tecnico).

La rendicontazione sarà contenuta in un documento che descrive gli elementi più significativi delle attività di gestione svolte nel periodo di riferimento.

Nella rendicontazione delle attività sono sempre presenti i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- tipo degli interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica, ecc.);
- dettaglio di ogni singolo intervento:
- orario di ricezione della richiesta;
- orario di inizio e fine intervento;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- esito dell'intervento;
- identificazione (numerazione) dell'intervento.

La rendicontazione dovrà essere disponibile sul portale al Super User Aziendale, che potrà autonomamente elaborare report selezionando per data periodi diversi dal trimestrale.

La presenza di ulteriori informazioni potrà essere successivamente richiesta dall'Azienda e concordata con il Fornitore.

3.1.9 LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda il corrispondente capitolo PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO

3.2 SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELLE APPARECCHIATURE

3.2.1 ORGANIZZAZIONE E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura ed installazione su tutti i PC in dotazione ai servizi della ASL di Viterbo di apposito software "Agent" che permetta il monitoraggio e la gestione delle apparecchiature oggetto del presente appalto.

Il software "Agent" dovrà assicurare le seguenti funzionalità:

- installabile e funzionante sulle piattaforme in esercizio sui PC della ASL
- gestione account locali (utenti)
- inventario hardware e software di ogni computer
- distribuzione e monitoraggio licenze software e sistemi operativi
- installazione di applicazioni e patch

- controllo remoto e reportistica
- controllo e gestione delle connessioni

Il sistema dovrà consentire l'esecuzione di attività come di seguito elencate, per tutta la durata dell'appalto:

1. Supporto alla risoluzione dei problemi sulle PDL;
2. Acquisizione dei dati di intervento archiviati in unico database;
3. Supportare tutte le piattaforme ed i sistemi operativi in esercizio presso l'Azienda;
4. Associazione di tutti i PC utenti oggetto del presente appalto, in modo da poter avere una gestione unica e centralizzata per la distribuzione dei nuovi software e/o dei loro aggiornamenti. Questa attività permette di avere il totale controllo dei software installati sulle postazioni di lavoro, ed evitare così installazioni non autorizzate di ulteriori software.
5. Inventario hardware e software. La funzione di inventario raccoglierà in modo dettagliato tutte le informazioni hardware e software dei PC gestiti e le invierà in modo completamente automatico al server di controllo. L'inventario dovrà essere storicizzato e conservato in unico database e generare reports, selezionare ed estrarre dati in diversi formati (CSV, XLS, PDF, DOC, RTF, HTML). La funzionalità di inventario dovrà consentire, oltre alle caratteristiche dell' hardware e software, anche dati dell'utente utilizzatore come ad esempio il numero di telefono, stanza di ubicazione, ecc... L'inventario è effettuato su tutti i PC dove è presente l'agente di controllo, tuttavia dovrà essere possibile in alcune occasioni effettuare tale operazione anche su PC dove non è possibile installare tali agenti (modalità agentless). Tutti i dispositivi connessi alla rete, inclusi PC e Server dove non è installato tale agente dovranno essere comunque identificati in modo automatico e catalogati nel database come "non gestiti".
6. Monitoraggio delle Licenze Software. Questa funzionalità dovrà consentire il controllo sull'effettivo utilizzo di tutte le applicazioni standard e proprietarie (quelle sviluppate dalla ASL o commissionate in sviluppo a terzi) installate sui PC degli utenti e delle relative licenze. Attraverso la console centralizzata dovrà essere possibile definire quali siano le applicazioni utilizzate da ogni utente.
7. Distribuzione software (con gestione dei rilasci dei singoli software). Il sistema software proposto dovrà offrire la funzionalità per la distribuzione dei software particolarmente efficiente e sicura con possibilità di distribuire con rapidità anche pacchetti a più destinatari contemporaneamente senza la necessità di utilizzare hardware dedicati installati localmente o di modifiche alla configurazione dei router o

firewall e senza penalizzare le attività degli utenti connessi o le prestazioni di rete.

8. Distribuzione di Sistemi Operativi. La soluzione proposta dovrà offrire funzionalità relative all'installazione, migrazione e disaster recovery da remoto dei sistemi operativi.
9. Installazione automatizzata di applicazioni. Il sistema dovrà consentire di definire la dotazione di programmi applicativi su ciascun computer o gruppo di computer,
10. Il Controllo Remoto deve essere possibile su qualunque computer collegato in rete WAN e non. La soluzione proposta dovrà offrire efficaci funzionalità relative alla soluzione di problemi da remoto attraverso uno strumento per il controllo remoto di PC e Server, garantendo totalmente il rispetto della privacy e dei dati sensibili dell'utente (D.Lgs 196/2003). Lo strumento per il controllo remoto dovrà consentire anche il riavvio della macchina remota, il trasferimento di file e l'esecuzione di comandi con i diritti di amministratore. Tutte le sessioni di controllo remoto dovranno essere tracciate/tracciabili, con registrazione automatica in un log file, consultabile anche dagli utenti che subiscono il controllo.
11. Gestione automatizzata delle patch . La verifica di questo tipo di vulnerabilità presenti sulle macchine dovrà essere effettuata da un componente software integrato nell'agente installato sulla macchina stessa. Questo componente dovrà confrontare automaticamente lo stato di aggiornamento del sistema sfruttando i dati presenti in un database fornito dal produttore della soluzione (costantemente aggiornato). Dovrà essere possibile sottoporre a verifica ciascun computer per assicurarsi che la configurazione sia corretta e generare un report che attesti l'avvenuta corretta applicazione.
12. Controllo e gestione delle connessioni. Ogni singola stazione di lavoro deve essere controllata e gestita per consentire l'utilizzo di risorse di connessione (Wi-Fi, porte USB, modem, unità disco, ecc.).
13. Feedback delle attività. In tutti i casi in cui l'aggiornamento previsto con una delle procedure indicate, non avvenga completamente il sistema offerto deve poter segnalare quali computer non sono stati aggiornati, per provvedere automaticamente a reiterare l'aggiornamento.
14. Monitoraggio continuo e costante delle performance di ogni postazioni in termini di occupazione di Memoria e di tempi di elaborazione delle CPU.
15. Schedulazione attività. Attività di ottimizzazione delle performance (Scandisk, deframmentazione, etc.) dovranno essere schedulate e monitorate in termini di efficacia e di operatività.
16. Reportistica. Il sistema dovrà fornire, con un unico strumento integrato (non esterno),

una serie di reports pre-configurati per ciascuna funzionalità (tutte e nessuna esclusa) fin qui descritta ed inoltre un proprio strumento parametrizzato per la creazione di nuovi reports personalizzati

3.2.2 DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'installazione va eseguita su tutti i PC preesistenti e su quelli che saranno successivamente acquisiti dall'Azienda come ampliamento del parco apparecchiature, per tutta la durata dell'appalto.

3.3 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE APPARECCHI MARCATEMPO

3.3.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione e manutenzione degli apparecchi Marcatempo e' teso a garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dei rilevatori badge elettronici. Per Marcatempo si intendono le apparecchiature di rilevazione automatica delle presenze in esercizio presso le strutture e distaccamenti della ASL .

Le attività incluse nel servizio sono di:

- individuazione delle cause del guasto e la riparazione/sostituzione delle parti/componenti guaste o mal funzionanti.
- eventuale sostituzione dell'apparecchio marcatempo con prodotto analogo o superiore.
- installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti degli apparecchi, gestione delle configurazioni degli apparati coinvolti nel sistema di rilevazione presenze, compreso l'inventario di dettaglio delle componenti, di cui deve essere assicurato l'aggiornamento.
- pieno ripristino dell'integrazione con il software della Rilevazione Presenze e del funzionamento dell'apparecchio marcatempo.

3.4 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE POSTAZIONI DI LAVORO

3.4.1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Nel servizio di manutenzione delle PDL, sono incluse le attività di:

- 1) manutenzione del PDL, preventiva e correttiva al fine di rimuovere i malfunzionamenti ed a ripristinare il normale funzionamento delle apparecchiature;
- 2) installazioni, configurazione, personalizzazione hardware e software delle PdL e dei servizi di rete e posta elettronica (utilizzando indirizzi IP e indirizzi di posta elettronica rilasciati dal l'Amministrazione o da terzi da essa indicati) per il corretto

e completo funzionamento ed interfacciamento con ogni tipologia di dispositivo che sia necessario per assicurare l'operatività della PdL;

- 3) re-installazioni a seguito di eventuali situazioni di "blocco"; recupero dati, trasferimento su nuovo disco, ecc.
- 4) upgrade hardware e/o software (s.o. antivirus, applicativi, memoria, schede interne, etc.);
- 5) modifica delle configurazioni (rete, gruppi di lavoro, condivisione risorse, etc.);
- 6) backup dati utente e ripristino a seguito di movimentazioni;
- 7) eliminazione dati e tracce d'uso ai fini della privacy
- 8) movimentazione delle apparecchiature oggetto dei servizi;
- 9) disinstallazione di componenti hw e sw;
- 10) sostituzione temporanea con analoga apparecchiatura conforme alle Norme UNI e CEI, con installazione dei software di gestione nelle strutture "business critical" dell'Azienda (Pronto Soccorso, Laboratori Analisi, Radiologie, Sportelli al Pubblico).
- 11) rottamazione delle apparecchiature e dei componenti dimessi con distruzione autorizzata delle memorie.

Il servizio interagisce anche con altre attività connesse e relative agli altri servizi: di manutenzione hardware (esempio: sostituzione di un hard disk); di nuove forniture di PDL (esempio: installazione di nuove PDL su PC appena acquistati); di all'Help Desk, per le quali si vedano i capitoli specifici.

Il fornitore deve provvedere, laddove sia richiesto, al trasporto in sede dell'Hardware oggetto di IMAC; si intende incluso il trasporto e l'installazione di nuove PdL acquistate dalla stazione appaltante nel periodo di esercizio del contratto di assistenza.

Le attività necessarie all'espletamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro sono eseguite da personale tecnico, con competenze specialistiche, presso l'utente utilizzatore o da remoto con operatività diretta sulla postazione di lavoro. Per l'espletamento del servizio on site la ditta aggiudicataria dovrà utilizzare mezzi propri.

I principali obiettivi del servizio sono i seguenti:

- 1) mantenere in efficienza e continuità di funzionamento le postazioni di lavoro dell'utenza;
- 2) mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Amministrazione;

- 3) garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo;
- 4) garantire il rispetto della sicurezza, della privacy e dei dati sensibili dell'utente (D.Lgs 196/2003), nonché la coerenza delle licenze d'uso.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie per realizzare e mantenere la nuova configurazione individuata.

Un altro esempio di gestione è rappresentato dall'adeguamento delle postazioni in seguito a modifiche logistiche dell'utente (trasferimenti di sede/di stanza/di piano/ecc.). Oltre alle normali movimentazioni delle apparecchiature in occasione di nuove installazioni, sostituzioni, ri-assegnazioni, manutenzione, ecc..., . Eventuali spostamenti di massa, ad esempio interi reparti, gruppi di persone o sedi, dovranno essere oggetto di apposita pianificazione da parte del fornitore e concordate con il Servizio Informatico Aziendale.

3.4.2 CRITERI DI ATTIVAZIONE

Il servizio dovrà essere reso disponibile all'atto dell'ordinativo di fornitura e sarà attivato mediante chiamate da call center/help desk e inoltrata alla struttura di competenza.

3.4.3 ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato con le seguenti modalità:

- per le operazioni che non sono condizionate dalla presenza dell'utente, dalle ore 8 alle ore 17 dal lunedì al venerdì ed entro il giorno lavorativo successivo a quello dell'apertura del ticket.
- per le operazioni che sono condizionate dalla presenza dell'utente, dalle ore 8 alle ore 17 dal lunedì al venerdì ed entro 24 ore dall'apertura del ticket o dalla data di inizio intervento individuata dall'utente.

Per i servizi con orari di apertura nelle sole ore antimeridiane, il fornitore dovrà effettuare l'assistenza in tale fascia oraria.

L'Amministrazione potrà chiedere la disponibilità del servizio di assistenza e manutenzione per esigenze contingenti al di fuori della fascia base (oltre le ore 17 e nei giorni prefestivi e/o festivi) per un massimo di 20 giorni all'anno ovvero 120 ore.

3.4.4 UTENTI

Gli utenti del servizio sono individuati nei referenti delle strutture aziendali della ASL di Viterbo.

3.4.5 DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio di gestione e la manutenzione dei Marcatempo e delle

postazioni di lavoro dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi dell'allegato relativo alle Preesistenze, tenendo conto dei possibili incrementi fino al 20% del numero di PDL e Marcatempo in esercizio alla data di attivazione del servizio.

3.4.6 REQUISITI TECNICI - PROFESSIONALI

La ditta aggiudicataria dei servizi oggetto del presente capitolato, al fine di garantire la corretta esecuzione delle forniture, dovrà dimostrare di possedere requisiti di professionalità da parte del proprio organico tecnico. In particolare dichiarare, di avere nel proprio organico, per tutta la durata del rapporto contrattuale, le seguenti professionalità:

- Tecnico Sistemista Senior (diplomato con almeno n. 3 anni di esperienza sistemistica);
- Tecnico Sistemista (diplomato con esperienza in Gestione di Sistemi operativi con almeno 3 anni di esperienza);
- Operatori Meccanografici con esperienza di almeno 3 anni in attività di assistenza tecnica e manutenzione.
- Operatori Help Desk (diplomati con esperienza di almeno 3 anni in attività di assistenza tecnica e applicativa)

L'aggiudicatario dovrà fornire elenco nominativo con le generalità ed i curriculum del personale abilitato allo svolgimento delle attività previste nel presente capitolato. Il personale abilitato sarà oggetto di apposita abilitazione all'accesso ai sistemi ed ai dati con dichiarazione di responsabilità secondo quanto previsto dalla normativa in tema di garanzia della privacy.

4. PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO

Tutti i servizi dovranno essere disponibili come puntualmente previsto in ogni capitolo relativo ai servizi previsti dal presente capitolato tecnico e prevede una funzionalità di tipo Full-Risk.

I livelli di servizio consentono di misurare, mediante specifici indicatori di seguito specificati, le quantità e qualità delle prestazioni fornite.

I servizi di assistenza erogati dovranno essere in grado di assicurare il costante monitoraggio dei livelli del servizio ed un efficace e trasparente reporting ai responsabili del servizio designati dall'Azienda.

I livelli di servizio dovranno essere gestiti attraverso il sistema automatizzato di Ticket Management, predisposto dal Fornitore, in grado di assicurare le seguenti funzionalità:

- acquisizione dei dati di dettaglio necessari alla determinazione dei livelli di servizio;
- raccolta, aggregazione e normalizzazione dei dati di dettaglio, anche se provenienti da fonti diverse, e determinazione dei valori dei livelli di servizio con riferimento alla finestra temporale di osservazione;
- calcolo delle eventuali penali

Ogni qualvolta non vengano rispettati i parametri di qualità, l'Azienda potrà applicare penalità secondo quanto previsto dagli SLA concordati.

Le penali non risulteranno applicabili, qualora l'inadempimento dipenda da causa imputabile all'Azienda oppure, imputabile ai fornitori del servizio di manutenzione nel periodo di garanzia ovvero nei casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali il Fornitore non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza e la specificità del servizio, e non abbia omesso di trasmettere tempestiva comunicazione all'Azienda).

Si precisa che i livelli di servizio fissati nel presente documento rappresentano il livello di qualità minima attesa per tipologia di servizi, potendo le Ditte concorrenti proporre il rispetto di SLA migliorativi rispetto a quelli stabiliti nel presente capitolato.

Penali generiche:

In caso di ritardata esecuzione di ogni servizio richiesto o previsto nel progetto-offerta rispetto ai tempi indicati nel piano delle attività, l'Amministrazione applicherà una penale pari a Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di calendario di ritardo, per ogni intervento, fino ad un massimo di Euro 10.000,00 (diecimila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà altresì la ASL ad applicare le penali stabilite nel presente Disciplinare.

Le penali saranno addebitate alla Ditta Aggiudicataria ed il loro importo detratto dalla fattura del periodo successivo a quello di riferimento .

Qualora le penali per disservizio/ritardata esecuzione superino l'importo, nel periodo di osservazione (trimestre) e sia pure in modo cumulativo, del 10% del valore contrattuale dei servizi forniti dal Fornitore, la ASL avrà la facoltà di dichiarare risolto il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo l'eventuale incameramento della cauzione e l'esecuzione in danno, fermo in ogni caso l'obbligo del Fornitore decaduto di risarcire ogni ulteriore spesa o danno.

Si precisa che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il

fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio ai livelli pattuiti e alle medesime condizioni, fino a che l'Ente non avrà assegnato ad altro fornitore il servizio e comunque per un periodo non superiore a 4 mesi.

4.1 PENALI PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER /HELP DESK

In Tabella sono esplicitati i livelli di servizio richiesto per il servizio Help/Desk e le rispettive penali.

Help Desk - Livelli di servizio e Penali – Periodo di osservazione trimestre-					
LIVELLO DI SERVIZIO	MISURA DA RILEVARE	NOTE	VALORI DI SOGLIA	PENALI	
				CAUSALE	IMPORTO
Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso	entro 15" nel l'80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Percentuale di chiamate entranti perdute	Numero di chiamate pervenute alla struttura di call center/help desk che non hanno trovato risposta	Sono conteggiate anche le chiamate interrotte dallo stesso utente prima della risposta da parte della struttura preposta.	Entro il 4% delle chiamate	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento.	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Prescrizioni aggiuntive:

- 1) In particolare il Fornitore dovrà attivare il sistema di help desk entro trenta giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura con incluso il sistema di registrazione delle chiamate; il Fornitore dovrà indicare per il periodo di attivazione dell'Help Desk (entro 30 giorni) un sistema alternativo di presa in carico delle chiamate.

Il Fornitore dovrà attivare entro sessanta giorni lavorativi il sistema d'inventario con installazione dell'Agent", consentendo di verificare in tempo reale, e con indicatori aggiuntivi, l'andamento delle variazioni delle risorse, gli interventi richiesti e tutto ciò che si riferisce ai servizi erogati per il loro continuo e corretto monitoraggio del sistema.

Per ogni giorno di ritardo nella messa in esercizio del sistema e fino a 15 giorni si applicherà una penale di euro 100,00 (cento/00).

Per ogni giorno di ritardo oltre al 15° giorno si applicherà una penale di euro 150,00 (centocinquanta/00) fino al trentesimo giorno, oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per

la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2).

Le penali sono aggiuntive a quanto riportato in tabella.

- 2) Il Fornitore è obbligato ad adeguare i sistemi secondo le indicazioni e gli indicatori individuati dalla ASL durante l'intero periodo Contrattuale. Gli adeguamenti saranno caratterizzati da elementi che avranno il fine di rendere più efficace il controllo dei livelli di servizi richiesti e i tempi di adeguamento saranno concordati con la stazione appaltante. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi concordati si applicheranno le penali di Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di calendario di ritardo e per ogni obiettivo/attività fino ad un massimo di Euro 10.000,00 (diecimila) oltre il quale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione e di avviare le procedure per la risoluzione del contratto (ex art. 1662 c.c., comma 2). Le penali sono aggiuntive a quanto riportato in tabella.

4.2 PENALI PER IL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEI MARCATEMPO, DELLE POSTAZIONI DI LAVORO E DELLE CONFIGURAZIONI

Gestione operativa delle Malfunzioni e Livelli di Gravità

La malfunzione è un problema che comporta l'interruzione o il degrado nella fruizione del servizio. Le cause di una malfunzione possono essere dovute al software, all'hardware o alla configurazione (parametrizzazione/personalizzazione dei sistemi).

L'attività di gestione delle malfunzioni sarà rivolta alla prevenzione, alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti i problemi che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio. Questa attività dovrà comprendere l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e della escalation, la risoluzione della malfunzione.

I livelli di gravità assegnati ad una malfunzione saranno definiti, nel modo seguente.

Livello di Gravità	Definizione
Livello 1 – Alto Impatto	una o più postazioni risultano bloccate o totalmente non funzionante. La situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" dell'Azienda (Pronto Soccorso, Laboratori Analisi, Radiologie, Sportelli al Pubblico)
Livello 2 – Medio Impatto	una postazione non funziona secondo le specifiche previste; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario perché il servizio non utilizza software per attività "business critical" o perché può utilizzare una seconda postazione di lavoro

Livello 3 – Basso Impatto	richieste di attività sulla funzionalità complessiva della postazione di lavoro
---------------------------	---

I livelli di gravità più bassi potranno elevarsi ai livelli di gravità superiore in concomitanza di situazioni di particolare criticità.

Dovranno essere previste procedure di escalation in funzione del livello di gravità della malfunzione.

Tutte le malfunzioni dovranno essere monitorate attraverso il sistema di Ticket Management (trouble ticketing).

La durata della malfunzione decorrerà dalla notifica della stessa tramite Ticket Management (trouble-ticket) interno o segnalazione di un utente del Servizio e terminerà con la chiusura del problema, ad anomalia risolta. L'Azienda si riserva la facoltà di verificare data e ora dell'inizio della malfunzione direttamente dalla consultazione dei log specifici del "Sistema" ai quali dovrà poter accedere con modalità "in linea".

Dovranno altresì essere messe a punto le procedure per la sostituzione veloce di postazioni critiche.

Penali servizio gestione/manutenzione marcatempo, PDL e accessori

Descrizione	Misura	Penale
Livello 1 – Alto Impatto		
Tempo impiegato per risolvere i problemi hardware e consentire il normale livello di servizio	80% degli interventi entro le 2 ore 90% degli interventi entro le 4 ore	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
Livello 2 – Medio Impatto		
Tempo impiegato per risolvere i problemi hardware e consentire il normale livello di servizio	80% degli interventi entro le 4 ore 90% degli interventi entro le 8 ore	1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
Livello 3 – Basso Impatto		
Tempo impiegato per risolvere i problemi hardware e consentire il normale livello di servizio	80% degli interventi entro le 12 ore 90% degli interventi entro le 24 ore	0,5% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione

Descrizione	Misura	Penale
Tempo di Installazione PDL		
Tempo impiegato ad installare una nuova PdL	3 giorni lavorativi nell'85% dei casi	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
Tempo di spostare, aggiungere o modificare (IMAC) una PdL		

Tempo impiegato a spostare, aggiungere o modificare una nuova PdL	3 giorni lavorativi nell'90% dei casi	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione
---	---------------------------------------	--

Qualora il ripristino della funzionalità dovesse richiedere un tempo maggiore, è fatto obbligo alla Ditta di provvedere, per la continuità di funzionamento del Servizio, a sostituire temporaneamente, entro il medesimo termine, l'apparecchiatura con una di analoghe caratteristiche, con installazione dei software di gestione nelle strutture di P.S. e Urgenza, pena l'applicazione delle suddette penalità per ritardo sul tempo di ripristino della macchina.

In tal caso l'apparecchiatura sarà ritirata, a cura e spese della Ditta, per essere riparata presso il presidio della Ditta.

La Ditta, eliminato il malfunzionamento dell'apparecchiatura, è obbligata - entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello in cui è avvenuto il ritiro - alla restituzione della stessa presso la sede del Servizio detentore e al ritiro di quella eventualmente fornita in sostituzione.

4.3 PENALI PER IL SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Servizio di gestione ciclo di vita e monitoraggio - Livelli di servizio e Penali – Periodo di osservazione trimestre					
Liv. di servizio	Misure da rilevare	Note	Valore di soglia	Causale	Importo penale
Creazione di nuovi account utente	Tempo impiegato per la creazione delle autorizzazioni di accesso degli utenti ai sistemi.	Ore lavorative	5 ore, per l'80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Eliminazione di account utente	Tempo impiegato per l'eliminazione delle autorizzazioni di accesso degli utenti ai sistemi.	Ore lavorative	4 ore, per l'80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione
Virus, file e Release	Tempo impiegato per il rilascio dell'aggiornamento antivirus, sist. operat., software appl.vi	Giorni lavorativi	2 giorni, per l'80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione.	2% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione

Prescrizioni aggiuntive:

In particolare il Fornitore dovrà provvedere, entro trenta giorni lavorativi dall'emissione dell'ordinativo di fornitura, un sistema di registrazione ed entro sessanta giorni lavorativi il sistema d'inventario. Il sistema deve registrare, per ciascuna apparecchiatura gli interventi effettuati (data, tipologia, tempi, sostituzioni, ecc.), associando i pc a ciascun utente utilizzatore.

5. DURATA DELL'APPALTO

L'appalto avrà la durata di anni 3. Il servizio viene corrisposto a canone fisso e include tutti i servizi sopra individuati.

Nell'importo contrattuale sono inclusi tutti i costi dei servizi come elencati e descritti nel presente capitolato d'onori. A titolo esemplificativo sono inclusi i costi relativi a: manodopera utilizzata, spese di viaggio, pezzi di ricambio, fornitura di software "Agent", oneri di funzionalità del servizio Help Desk, ecc.

6 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ'

L'aggiudicazione della gara sarà effettuata ai sensi dell'art. 83 commi 1 e 2 D. lgs 163/06 a favore della ditta che avrà formulato l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutabile in base ai seguenti criteri cui sarà attribuito il punteggio di seguito indicato:

- Qualità max p.ti 60
- Offerta economica max p.ti 40

A pena di esclusione è richiesto il punteggio minimo di 31/60

L'attribuzione punteggi relativi alla qualità avverrà secondo i seguenti criteri :

1. Organizzazione complessiva del servizio	max p.ti 30
a) Caratteristiche qualitative, metodologiche, funzionali e tecniche	70%
b) Sede operativa nel Lazio con tecnici stabilmente addetti	10%
c) Sede operativa nella provincia di Viterbo con tecnici stabilmente addetti	10%
d) Organizzazione del gruppo di lavoro: descrizione delle caratteristiche del personale dedicato per ciascuna mansione per caratteristiche ed esperienze superiori a quelle obbligatorie previste (par. 3.4.6).	10%

2. Assistenza tecnica e gestione funzionale del sistema	max p.ti 10
--	--------------------

Definizione delle modalità (se completa ed analitica e congrua nel complesso alle esigenze del cliente).	100%
--	------

3. Qualità dei servizi aggiuntivi

max p.ti 20

Ai fini dell'attribuzione del punteggio si valuteranno le proposte ed i progetti di servizi aggiuntivi presentati dalla Ditta partecipante.

- | | |
|---|-----|
| - implementazione delle attività specificate nel capitolato tecnico | 50% |
| - integrazione presidio fisso (superiore all'unità obbligatoria) | 50% |

ALLEGATI

INVENTARIO:

al presente capitolato viene allegato un file in formato elettronico EXCEL, contenente i dati delle:

- postazioni di lavoro in esercizio presso le strutture aziendali
- portatili assegnati al personale della ASL
- apparecchiature di rilevazione presenze (Marcatempo)