



Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE
Divisione III – Reti di Comunicazione e Centro Servizi Informatici

CAPITOLATO TECNICO
PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI
HELP DESK E CONDUZIONE DI
PROCESSI INFORMATICI

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO DELLA GARA E CONDIZIONI GENERALI	4
2.1 Selezione e turnover del personale	7
2.2 L'infrastruttura tecnologica da gestire ed i volumi di richieste.....	8
3. SUDDIVISIONE IN SERVIZI DELLA FORNITURA	8
3.1 Servizi di Help Desk.....	8
3.2 Servizi di Gestione, Conduzione e Supporto.....	9
3.3 Servizi di consulenza sistemistica a richiesta.....	9
4. DETTAGLIO DEI SERVIZI DA EROGARE PER I SERVIZI DI HELP DESK E GESTIONE CONDUZIONE E SUPPORTO	10
4.1 Servizi Help Desk	10
4.1.1 Obiettivi del servizio di Help Desk	10
4.1.2 Definizione del Servizio di Help Desk Ministeriale.....	11
4.2 Servizi di Gestione, Conduzione e Supporto.....	14
4.2.1 Attività di conduzione e gestione dei sistemi	15
4.3 Servizi di Consulenza Sistemistica a Richiesta	18
5. REPORTISTICA, LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	18
5.1 Indicazioni generali sulla reportistica e sulle penali	18
5.2 Contenuto della reportistica dei servizi di Help Desk.....	19
5.3 Livelli di Servizio e penali per i servizi di Help Desk.....	20
5.4 Contenuti della Reportistica attività di conduzione, gestione e supporto	21
5.5 Livelli di Servizio e Penali delle attività di conduzione, gestione e supporto	21
5.6 Livelli di servizio e penali per il servizio di consulenza sistemistica a richiesta	22
5.7 Altri livelli di servizio e penali	23

6. PROCESSI DI GESTIONE DELLA QUALITÀ E RELATIVA DOCUMENTAZIONE	24
6.1 Requisiti di qualità dell'attività di progetto.....	24
6.2 Documentazione	24
6.2.1 Bozza di piano della Qualità per l'implementazione del Progetto	24
7. RUOLI E RESPONSABILITÀ	25
APPENDICI.....	27

1. PREMESSA

Il presente capitolato contiene le informazioni necessarie per la formulazione di un'offerta tecnico economico per il servizio di conduzione dei sistemi informatici e di supporto agli utenti finali dell'infrastruttura tecnologica in uso presso:

- il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale
- il Ministero della Solidarietà Sociale.

Le due entità derivano dalla recente separazione amministrativa del preesistente Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e, dal punto di vista informatico, costituiscono un'unica realtà fortemente integrata in seguito indicata come "Amministrazione".

Il coordinamento informatico dell'Amministrazione è svolto per il tramite della Direzione Generale per l'innovazione Tecnologica del Ministero del Lavoro della Previdenza Sociale.

L'erogazione dei servizi interesserà tutte le sedi dell'Amministrazione che dal punto di vista logistico, sono così distribuite:

- Tre Sedi a Roma per le Direzioni Generali e per gli Uffici afferenti a funzioni di tipo Politico (Uffici Legislativi, Uffici Stampa, Uffici dei Ministri e dei SottoSegretari etc.).
- 109 Sedi delle Direzioni del Lavoro su base Regionali e Provinciale (Direzioni Regionali del Lavoro e Direzioni Provinciali del Lavoro)

Le informazioni di dettaglio sulle sedi dell'Amministrazione sono riportate nell'allegato "A" del presente capitolato.

2. OGGETTO DELLA GARA E CONDIZIONI GENERALI

Attraverso il presente bando di gara l'Amministrazione si propone di rinnovare i servizi di supporto agli utenti dell'infrastruttura informatica e i servizi di gestione dei sistemi, con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza, garantire dei livelli di servizio adeguati alle necessità e nel contempo limitare ed ottimizzare i costi di gestione.

La società che risulterà aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), si assumerà l'onere di fornire le risorse specialistiche necessarie a mantenere in esercizio l'infrastruttura tecnologica esistente per una durata di 36

mesi, più eventualmente altri 12 mesi su richiesta dell'Amministrazione alle stesse condizioni economiche.

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite dai responsabili dell'Amministrazione.

La fornitura è suddivisa in tre servizi distinti e indivisibili descritti in dettaglio nel seguito del presente capitolato.

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica il curriculum della figura professionale individuata come Responsabile del contratto che dovrà comunque possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 5 anni che, per tutto l'arco di durata dell'affidamento, costituirà l'interfaccia primaria tra il Fornitore e l'Amministrazione relativamente all'esecuzione dei servizi commissionati.

Analogamente l'Amministrazione provvederà a nominare un suo responsabile contrattuale, nonché individuare i responsabili tecnici per i vari servizi, figure professionali che unitamente al Responsabile del contratto e al Dirigente del Centro Servizi della Direzione Generale per l'innovazione Tecnologica costituiranno il riferimento unico per il Fornitore.

I servizi saranno coordinati operativamente dai responsabili tecnici dell'Amministrazione.

Per i servizi richiesti, di cui ai punti 3.1 e 3.2 del presente capitolato in sede di offerta economica il partecipante alla gara dovrà presentare la quotazione economica indicando il **canone mensile** per ogni singolo servizio e il costo unitario giornaliero per ogni singola risorsa professionale, tale costo unitario servirà a conteggiare l'aumento o la diminuzione dei canoni mensili qualora l'Amministrazione decida di aumentare o diminuire le risorse professionali per ogni singolo servizio e profilo.

Questo numero sarà indicato nei limiti del dimensionamento minimo e massimo di cui sopra.

Nel presente capitolato viene indicato il numero minimo, massimo ed iniziale di persone necessarie per svolgere ogni servizio e la loro qualifica professionale.

Durante il periodo di vigenza contrattuale, l'Amministrazione potrà indicare al Fornitore il numero effettivo (per qualifica) di persone che dovranno essere rese disponibili per erogare i vari servizi previsti dal contratto.

Questo numero sarà indicato nei limiti del dimensionamento minimo e massimo di cui sopra.

La quantificazione delle esigenze di personale è effettuata dall'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio.

L'Amministrazione comunicherà al Fornitore le mutate esigenze con un anticipo di almeno 30 giorni solari. A partire dal trentunesimo giorno solare successivo alla data di ricezione della comunicazione, il Fornitore renderà disponibili le risorse nella quantità e qualifica richiesta.

L'Amministrazione si impegna a modulare il numero e la tipologia di risorse umane utilizzate per i vari servizi in modo da garantire al fornitore la possibilità di rispettare i livelli di servizio.

Nel caso in cui l'Amministrazione comunichi al Fornitore di non voler più usufruire di determinati servizi verrà anche meno, a partire dalla data di operatività della nuova configurazione di gestione del servizio, la rilevazione dei relativi livelli di servizio.

Una modifica degli SLA ("G Level 1") inizialmente previsti si potrà ad esempio verificare nel medio periodo poiché nell'ottica di una razionalizzazione dei servizi offerti alle sedi territoriali l'Amministrazione ha intenzione di consolidare servizi oggi erogati da apparati server installati presso ogni singola sede, nell'infrastruttura del CED di Roma.

Dal momento in cui l'Amministrazione avrà provveduto alla migrazione dei servizi si avvierà la dismissione degli apparati server delle sedi territoriali al termine di questa attività tale livello di servizio non avrà più motivo di essere conteggiato e le risorse impiegate potranno a loro volta essere diminuite.

In questa eventualità il canone mensile iniziale verrà aumentato o diminuito della quota relativa al numero di figure professionali in più o in meno con cui il servizio in base alle necessità dell'Amministrazione sarà costituito.

Il fornitore indipendentemente dai livelli di servizio richiesti deve comunque garantire la presenza giornaliera del personale nei numeri e nelle professionalità indicate di volta in volta come "iniziale – minimo – massimo", provvedendo alla loro sostituzione come previsto al punto 2.1 del presente capitolato.

A fronte del mancato rispetto della presenza "numerica" delle risorse l'Amministrazione applicherà la prevista penale.

Per i servizi oggetto della gara, sarà previsto un periodo di transizione, (passaggio di consegne) della durata di 10 giorni solari, inserito nella durata contrattuale riconosciuto economicamente al Fornitore. Fa eccezione il caso in cui il vincitore del presente bando di gara risulti essere l'attuale fornitore dei servizi oggetto di gara, anche come membro di Raggruppamento temporaneo di Impresa; in tal caso, il periodo indicato per il passaggio di consegne non gli sarà riconosciuto economicamente.

Durante il periodo di transizione il Fornitore avrà a disposizione personale dell'Azienda/e, attualmente incaricate dell'erogazione dei servizi per le operazioni di passaggio di consegne, le quali saranno comunque coordinate dal responsabile del Centro servizi dell'Amministrazione e dai responsabili tecnici della stessa.

Dal momento della stipula del contratto all'inizio del periodo di transizione il Fornitore, al fine di organizzare tale periodo, potrà presenziare con proprie risorse (di profilo gestionale/organizzativo ed in numero concordato con l'Amministrazione, per evitare interferenze con l'attività operativa) allo svolgimento del servizio da parte dell'Azienda/e attualmente incaricate dei servizi.

Tale attività viene consentita al Fornitore esclusivamente allo scopo di agevolarlo e non gli verrà in alcun modo corrisposta economicamente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto, a proprio insindacabile giudizio, ad ogni ricorrenza annuale dalla data di efficacia dello stesso, previa comunicazione scritta con almeno 3 mesi in anticipo e senza che il fornitore possa vantare diritto alcuno se non il corrispettivo per la porzione di contratto espletata.

Qualora l'Amministrazione non espliciti nei tempi sopracitati l'intenzione di avvalersi dell'opzione di risoluzione del contratto lo stesso proseguirà nella sua efficacia senza la necessità di alcun atto aggiuntivo.

Il partecipante alla gara dovrà garantire alla fine del rapporto contrattuale un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore avente una durata minima di 20 giorni lavorativi.

2.1 Selezione e turnover del personale

Tutto il personale incaricato dell'esecuzione dei servizi da parte del Fornitore dovrà risultare di gradimento dell'Amministrazione, la quale si riserva di poter effettuare dei colloqui individuali preventivi con gli addetti preposti all'erogazione dei servizi, al fine di verificarne la preparazione tecnica.

L'aggiudicatario si obbliga altresì sulla base di precisa indicazione dell'Amministrazione in fase successiva all'aggiudicazione, a mantenere in servizio almeno 5 persone tra quelle che attualmente svolgono l'attività presso il Ministero garantendo loro un inquadramento giuridico a tempo indeterminato ed almeno lo stesso inquadramento economico, solo nel caso di esplicito e comprovato rifiuto da parte del personale individuato di effettuare il "passaggio" presso la nuova Azienda il fornitore sarà esonerato dall'assicurare tale condizione.

Il Ministero si riserva la facoltà di eseguire controlli sulla regolarità delle forme contrattuali del rapporto di lavoro delle persone impiegate nei servizi.

Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile. In particolare le figure professionali impiegate nei servizi di conduzione e come help desk on-site non potranno essere sostituite, senza il consenso dell'Amministrazione, nel corso dell'esecuzione del contratto, a meno di validi ed accertati motivi. In caso contrario, l'Amministrazione avrà facoltà di applicare le relative penali.

In ogni caso l'Amministrazione si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio al Fornitore la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto. Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali.

Le comunicazioni relative alle richieste di sostituzioni di risorse dovranno essere considerate valide solo se sottoscritte dal responsabile del contratto dell'Amministrazione.

Per garantire la possibilità di procedere alle sostituzioni del personale titolare in caso di ferie, malattia, ecc., il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta un elenco di sostituti con professionalità e capacità tecniche equivalenti a quelle dei titolari.

Il Fornitore si deve impegnare ad effettuare la sostituzione solo con personale rientrante in detto elenco che potrà, nel corso dell'esecuzione del contratto, subire modifiche solo se approvate dall'Amministrazione.

Per consentire la gestione delle presenze/assenze il personale impiegato nei vari servizi dovrà adottare il sistema di rilevazione delle entrate e delle uscite che sarà indicato dall'Amministrazione.

2.2 L'infrastruttura tecnologica da gestire ed i volumi di richieste

Nell'allegato "B" al presente capitolato sono riportate

- Una descrizione sintetica dell'attuale conformazione dell'infrastruttura tecnologica da supportare in uso presso l'Amministrazione;
- i possibili, per quanto al momento prevedibile, sviluppi futuri.

3. SUDDIVISIONE IN SERVIZI DELLA FORNITURA

3.1 Servizi di Help Desk

Questo servizio consisterà nel supporto a tutti gli utenti interni all'Amministrazione, anche dislocati nelle diverse sedi territoriali (indicate nel relativo allegato al presente Capitolato), per la soluzione di tutti problemi relativi alle postazioni di lavoro (hardware, software di base, e software applicativo) ed all'infrastruttura informatica di sede a loro connessa (LAN, Server, Router, etc.). Compito del servizio sarà di farsi carico delle chiamate fino alla risoluzione dei problemi segnalati.

Il Fornitore dovrà provvedere a supportare anche strutture esterne o interne (referenti informatici delle sedi territoriali), che operano in congiunzione con la Amministrazione per il raggiungimento di obiettivi comuni, quali Agenzie tecniche, altri fornitori, ecc. ; la quantificazione del personale prevista tiene infatti conto anche delle richieste provenienti da questi attori.

3.2 Servizi di Gestione, Conduzione e Supporto

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione risorse specialistiche sui vari ambienti operativi informatici. Le risorse, che saranno coordinate dai responsabili tecnici nominati dall'Amministrazione, coopereranno operativamente tra di loro e con l'Amministrazione nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informatici, costituendo un ulteriore livello di competenza rispetto al servizio di Help Desk.

Le risorse, professionali specializzate sui vari ambienti operativi e di prodotto, svolgeranno attività di amministrazione delle reti dati, di gestione sistemistica, distribuzione software, amministrazione dei sistemi di Posta Elettronica, delle base dati, dei sistemi di backup, degli antivirus, degli altri apparati di sicurezza.

E' altresì compito del gruppo di conduzione verificare il corretto funzionamento dei servizi, nonché intervenire in maniera proattiva su di essi al fine di garantire i livelli di servizio richiesti.

In generale, dovrà essere fornito supporto per qualsivoglia attività, anche straordinaria come ad esempio eventuali necessità di upgrade sulle versioni dei prodotti utilizzati, ristrutturazione sistemistica dei servizi, (consolidamenti, virtualizzazioni, ecc) e comunque su tutte quelle attività che potrebbero avere riflessi "sistemistici". Qualora problemi di particolare rilevanza per cui le risorse professionali messe a disposizione non riescano a garantire la risoluzione, sarà cura del fornitore senza oneri per l'Amministrazione attivare ulteriori risorse o supporti specialistici che consentano di superare gli inconvenienti rilevati. Dovrà altresì essere garantita l'operatività agli ambienti applicativi dell'Amministrazione, con l'esclusione degli interventi di manutenzione sulle applicazioni.

3.3 Servizi di consulenza sistemistica a richiesta

La consulenza sistemistica a richiesta ha la principale funzione di integrare e di specializzare quanto previsto per mezzo dell'attività di conduzione sistemistica a presidio.

L'integrazione si rende utile per lo svolgimento, a titolo esemplificativo, delle seguenti attività:

- attività non continuative, sporadiche ed in emergenza che richiedo un "effort" lavorativo superiore alle oggettive possibilità del gruppo che effettua la Conduzione Sistemistica a Presidio;
- attività di tipo specialistico inerenti all'attuazione di nuovi progetti o evoluzione di servizi esistenti.
- Inserimento di linee di attività che prevedano l'utilizzo di prodotti per i quali allo stato attuale non siano previste le relative professionalità.

Per questo servizio le risorse verranno attivate su specifica richiesta dell'Amministrazione entro i 10 giorni solari successivi dalla data della comunicazione al fornitore.

Nella comunicazione di cui sopra verranno indicati di volta in volta il profilo o i profili necessari e il loro impegno temporale.

Qualora il fornitore superati i 10 giorni non provveda a fornire la risorsa o le risorse professionali richieste l'Amministrazione potrà applicare una penale di 2000 euro per ogni giorno di ritardo.

4. Dettaglio dei servizi da erogare per i servizi di Help Desk e Gestione Conduzione e Supporto

4.1 Servizi Help Desk

4.1.1 Obiettivi del servizio di Help Desk

Il servizio di Help Desk Ministeriale è il primo punto di front - office rispetto a tutte le problematiche di tipo "informatico" incontrate dagli utenti interni dell'Amministrazione quindi riveste una funzione essenziale per garantire i necessari livelli di servizio, considerando anche che molti utenti sono dislocati in sedi geograficamente distribuite dove non è sempre possibile fornire un supporto on-site.

Il servizio di Help Desk Ministeriale si dovrà prefiggere i seguenti obiettivi:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture di supporto centralizzato e viceversa;
2. provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
3. risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
4. smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio, nonché il supporto previsto nel servizio di gestione conduzione e supporto;
5. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
6. informare l'utente sullo stato dell'intervento;
7. chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
8. analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.
9. Interagire con le figure professionali interne dell'Amministrazione periferica individuate con la qualifica di "Esperti Informatici"

4.1.2 Definizione del Servizio di Help Desk Ministeriale

Il servizio di Help Desk dovrà essere costituito da due diversi livelli di intervento, help desk di primo livello ed help desk on-site, i cui contenuti sono dettagliati nel seguito.

Help desk di primo livello

Le attività che costituiscono il compito del servizio di Help Desk di primo livello possono essere così identificate:

- ricezione, classificazione ed inserimento delle chiamate nella base dati già in uso;
- prima valutazione della gravità del problema allo scopo di assegnare una priorità sulla base della quale definire le fasi d'intervento;
- prima analisi del problema al fine di determinarne la causa effettuare la raccolta delle informazioni eventualmente necessarie alle fasi successive dell'intervento;
- risoluzione immediata e chiusura delle chiamate ove possibile di tutti gli inconvenienti che per loro natura siano ricorrenti o per i quali sia già presente nella KB interna la modalità di risoluzione;
- fornire risposta alle richieste di informazioni circa le modalità di utilizzo degli strumenti tecnologici in uso all'Amministrazione in merito ad hardware, software di base e d'ambiente, software per la produttività individuale, rete locale ed in generale su tutti i servizi di automazione.
- Gestione delle aperture d'intervento non direttamente risolvibili alla struttura di help desk on-site;
- gestione delle procedure di escalation per tutte quelle richieste che per natura comportino l'intervento delle risorse specialistiche di livello superiore servizi di "gestione conduzione e supporto", anche interagendo con gli altri servizi attivi nell'Amministrazione, (anche se svolti da fornitori diversi anche esterni all'ambito del presente bando (e del relativo contratto).

Help desk on-site

Il personale rientrante in questo "gruppo" riceverà le richieste d'intervento direttamente dal servizio di Help Desk ministeriale di primo livello o direttamente dai Responsabili tecnici dell'Amministrazione, che in base alle priorità e gravità, indicheranno al gruppo on-site i tempi e, qualora possibile, anche i modi d'intervento.

In particolare il personale on-site dovrà interagire in modo continuo con il primo livello e con il servizio di conduzione al fine anche di segnalare anomalie e

problemi, in modo da permettere la risoluzione degli stessi e garantire una buona prevenzione dei problemi.

4.1.2.1 Modalità operative del Servizio di Help Desk

Criteri di attivazione

La fruizione del servizio è attivata da una richiesta di assistenza da parte di un utente, comunicata all'Help Desk di primo livello attraverso qualsiasi canale, ad esempio una telefonata, una email, una comunicazione diretta da parte dei responsabili del Centro Servizi dell'Amministrazione.

Questa funzione di assistenza di primo livello potrà a seconda dei casi:

- risolvere direttamente il problema;
- rigettare la richiesta in quanto non di competenza;
- provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili, che potranno essere interne al Fornitore stesso od esterne. In quest'ultimo caso l'Help Desk di primo livello deve aprire formalmente una richiesta di intervento che chiuderà quando l'intervento sarà completato con l'avvenuta soddisfazione della richiesta.

Criteri di chiusura

La chiusura della richiesta di assistenza è a cura dell'Help Desk di 1° livello. I criteri per considerare chiuso l'intervento sono:

- per le richieste risolte dalla struttura di primo livello chiusura della telefonata, invio di una mail di risposta al richiedente, ed il marcamento all'interno dello strumento di gestione ticket della soluzione attuata e di tutte le informazioni necessarie a garantire il popolamento di una knowledge base che garantisca la possibilità di utilizzare le stesse per la risoluzione di problemi analoghi;
- per le richieste smistate ad altre strutture di assistenza (apertura di chiamate per problemi hardware a fornitori esterni) ricezione di una conferma (via email, telefono) di avvenuta soddisfazione della richiesta da parte del richiedente; la rilevazione della dichiarazione dell'utente è a carico della struttura di primo livello.

Orario del servizio

L'Help Desk ministeriale di primo livello dovrà essere operativo nel seguente intervallo temporale:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 08.00 alle 19.00

Dovrà essere fornita la disponibilità ad attività extra da effettuarsi nei sabati e nei giorni festivi non inclusi nella normale operatività secondo lo stesso schema orario. Tali attività saranno pianificate con preavviso di 5 giorni.

Il supporto on-site dovrà essere operativo anche con l'utilizzo di turnazioni presso le sedi dell'Amministrazione centrale nel seguente intervallo temporale:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 08.00 alle 19.00

4.1.2.2 Requisiti e dimensionamento delle strutture del servizio di Help Desk

Help Desk di primo livello

Per garantire la gestione a regime delle problematiche segnalate dall'utenza attraverso il servizio di Help Desk ministeriale di primo livello, le risorse specialistiche dovranno essere costituite da figure professionali con i requisiti professionali riportati nell'allegato **C - curriculum e profili professionali**.

L'help desk Ministeriale di primo livello dovrà prevedere le seguenti qualifiche professionali, nei numeri indicati quale minimo, massimo ed iniziale (ovvero: subito dopo l'inizio del contratto).

Rif.	Figura Professionale	Descrizione	Numeri iniziale/ minimo/massimo
HD1	Operatore di Help desk di primo livello	Operatore che accoglie le chiamate all'help desk del Ministero, tenta la prima risoluzione e, se non possibile, gira la richiesta ai livelli successivi	4/3/5

Help desk on-site

Per la copertura del servizio è richiesta la costituzione di un gruppo operante nelle sedi dell'Amministrazione centrale, intervenendo al fine di risolvere le problematiche evidenziate dagli utenti non direttamente gestibili dal servizio di primo livello.

I requisiti professionali necessari sono quelli dell'help desk di primo livello, con una maggiore predisposizione all'attività operativa sul posto. Le risorse saranno infatti impiegate per tutte le attività di supporto on-site, come ad esempio installazione/reinstallazione pc client, verifiche sulle configurazioni, supporto agli spostamenti, ecc.

Visti la particolare natura del servizio e la logistica delle sedi dell'Amministrazione tutti gli operatori on site dovranno essere dotati di apparato di telefonia mobile aziendale in per garantire la possibilità di contatto.

L'help desk Ministeriale per il supporto on-site dovrà prevedere le seguenti qualifiche professionali, nei numeri indicati quale minimo, massimo ed iniziale (ovvero: subito dopo l'inizio del contratto).

Rif.	Figura Professionale	Descrizione	Numeri iniziale/minimo/massimo
HD2	Operatore di Help desk Ministeriale on site	Operatore che interviene direttamente su una sede dell'Amministrazione centrale per risolvere problemi non gestibili remotamente	5/4/6

4.1.2.3 Implementazione dei servizi di help desk

Il servizio di Help Desk ministeriale svolgerà la sua funzione presso la sede dell'Amministrazione di Roma sita in Via Fornovo, 8 e nel caso del servizio on-site nelle varie sedi dell'Amministrazione "centrale" Il Fornitore dovrà utilizzare gli strumenti tecnici resi disponibili dall'Amministrazione (allegato "B") per gestire le chiamate e fornire periodicamente le statistiche che saranno concordate, sia come contenuto che come formato, nella fase di passaggio di consegne del servizio con il Fornitore.

L'Amministrazione metterà a disposizione Personal Computer, stampanti, linee dati (Rete Locale) e linee telefoniche (Entrata/Uscita) in numero sufficiente in relazione agli operatori previsti.

La logistica per accogliere il personale che garantirà il servizio è già definita e a meno di sviluppi futuri rimarrà la stessa utilizzata dall'attuale fornitore.

Da un punto di vista strettamente operativo, il Fornitore dovrà adeguarsi all'attuale metodologia organizzativa ed operativa, ormai "collaudata" nel tempo e quindi in grado di garantire i risultati attesi dall'Amministrazione.

4.2 Servizi di Gestione, Conduzione e Supporto

I servizi previsti dovranno essere implementati per tutta la struttura informatica centrale e periferica dell'Amministrazione. In sede di presentazione dell'offerta i partecipanti alla gara dovranno documentare sia il possesso di certificazioni di qualità che di adeguate referenze per la tipologia di servizio richiesta.

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate e messe a disposizione dell'Amministrazione per la consultazione e validazione.

Nel seguito del presente capitolato tecnico sono descritte le attività (NON ESAUSTIVE) che riguardano i servizi che dovranno essere erogati, le attività di conduzione e gestione vengono richieste in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa.

4.2.1 Attività di conduzione e gestione dei sistemi

4.2.1.1 Definizione delle aree di attività

Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso l'Amministrazione. I prodotti utilizzati e le architetture realizzate vengono descritte nell'allegato "B"; in linea generale il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

- gestione operativa delle apparecchiature Server;
- gestione e conduzione del sistema di posta elettronica;
- gestione e conduzione dei vari ambienti "database"
- gestione dei prodotti antivirus;
- gestione dei prodotti/sistemi di backup in uso;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- gestione, e conduzione delle SAN (storage area network)
- monitoraggio e gestione dei dispositivi di rete dell'Amministrazione (ivi compresi i dispositivi di sicurezza, firewall, IPS, apparati VOIP, SIP, etc.);
- supporto sistemistico alle piattaforme web oriented;
- supporto sistemistico alla delivery delle applicazioni rilasciate;
- supporto alle "migrazioni" di prodotto;

Tra gli impegni del Fornitore per questo insieme di aree operative dovrà essere anche quello di alimentare i "Data Base della Conoscenza" le modalità e gli strumenti da utilizzare per la costituzione saranno messi a disposizione dall'Amministrazione, produrre la reportistica delle attività.

4.2.1.2 Modalità operative per le attività di conduzione e gestione sistemi

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione, presso le strutture dell'Amministrazione in Roma, sede primaria di Via Fornovo, 8, di un gruppo di lavoro che, coordinato dal Responsabile del contratto nominato dal fornitore e dal/i Responsabile/i Tecnico/i dell'Amministrazione, coopererà operativamente alle varie funzioni definite dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione dei sistemi informatici, e costituirà un ulteriore livello di competenza per il servizio di Help Desk.

Nell'ambito delle attività di gestione e conduzione, l'Amministrazione potrà in qualsiasi momento (con preavviso di almeno 24 ore) richiedere al Fornitore l'erogazione del servizio, (di una o più risorse) anche presso sedi diverse da quella definita come primaria per interventi occasionali di ripristino di funzionalità operative, o per lo svolgimento di attività non eseguibili da remoto.

L'orario di lavoro in generale sarà il seguente:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 08.00 alle 19.00

Si dovrà prevedere la possibilità che alcune attività particolari potrebbero essere svolte al di fuori di questo orario (anche in orario notturno) o in giorni diversi, per questi casi comunque pianificati sarà cura dell'Amministrazione avvisare con un anticipo di 5 giorni solari il Fornitore per concordare le modalità di presenza del personale necessario.

Ai fini della copertura del servizio dovranno essere previste delle turnazioni del personale impiegato. Il numero di presenze e le modalità di turnazione saranno concordate (nella fase di passaggio di consegne del servizio di conduzione), tra l'Amministrazione ed il Fornitore.

Relativamente alle giornate di sabato e domenica ed in occasione di altre festività, il fornitore dovrà prevedere dei turni di reperibilità del personale di "gestione conduzione e supporto". Le turnazioni dovranno coprire l'orario 08.00 – 20.00 per ogni giornata. L'attivazione delle risorse in reperibilità avverrà a cura dei referenti tecnici dell'Amministrazione, per i quali sono già previsti analoghi turni.

Il piano delle turnazioni dovrà essere comunicato all'Amministrazione entro la fine del mese precedente a quello di riferimento. Qualora il servizio in reperibilità venga attivato, l'Amministrazione riconoscerà economicamente al fornitore il pagamento della giornata lavorativa con un incremento del 20% rispetto al costo giornaliero unitario indicato in sede di offerta per la specifica risorsa.

4.2.1.3 Figure professionali richieste per il servizio di gestione conduzione e supporto.

Nel prospetto seguente vengono individuati alcuni profili di massima delle figure professionali, che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale:

Rif.	Figura Professionale	Descrizione	Numeri iniziale/ minimo/massimo
SYS 1	Sistemista Microsoft di alto profilo	Figura professionale tecnica con elevata specializzazione su sistemi Microsoft in grado di essere punto di riferimento per il gruppo di conduzione per la risoluzione di problematiche di particolare rilevanza	1/1/1
SE1	Sistemista di gestione (ambiente Windows - Exchange)	System Engineer, in grado di operare in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server, specializzato su ambienti Microsoft Exchange	2/1/2
SE2	Sistemista di gestione (ambiente Windows e Network)	System/Network Engineer, in grado di operare in ambienti CISCO e Microsoft Windows 2000/2003 Server (Certificato CISCO CCNA e MCP su prodotto ISA Server 2000 o 2004)	1/1/1
NE1	Sistemista di gestione (Ambiente Cisco – 3Com)	Network Engineer (Certificato Cisco CCNP in grado di operare in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server)	1/1/1
BK1	Sistemista di gestione Backup (Legato – CA brighstore)	Sistemista di supporto gestione prodotti di backup in grado di operare in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server	2/1/2
SC1	Sistemista di gestione Antivirus	Sistemista di gestione dei prodotti Antivirus Mcafee, con conoscenza prodotto Sybari Antigen for	1/1/2

		exchange Antispam (client,server,posta) in grado di operare in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server	
DB1	Sistemista Microsoft su ambiente SQL Server - Windows	System Engineer, in grado di operare in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server, altamente specializzato su ambienti Microsoft SQL 2000/2005	1/1/1

Il dettaglio dei singoli profili professionali è riportato nell'**allegato C - curriculum e profili professionali**.

Il Fornitore, in sede di Offerta Tecnica, dovrà proporre specifici profili professionali comunque corrispondenti a quelli richiesti, con documentata esperienza per tutte le figure di riferimento, per ciò che riguarda l'offerta economica il fornitore dovrà effettuare la quotazione indicando il **costo a canone mensile** per ogni servizio richiesto. I due canoni potranno essere decurtati della parte economica derivante dall'applicazione delle relative penali nell'eventualità in cui i distinti livelli di servizio erogati non siano in linea con quelli previsti nel presente capitolato.

4.3 Servizi di Consulenza Sistemistica a Richiesta

Il solo profilo professionale su richiesta è quello di un **Sistemista ambiente Linux/Unix/Sun Solaris** nell'allegato C del presente capitolato è riportato un dettaglio dei requisiti richiesti. Il totale delle giornate uomo che eventualmente l'Amministrazione potrà richiedere è previsto nella misura massima di 150 giorni lavorativi annuali.

Nell'offerta economica il fornitore dovrà indicare il costo giornaliero per la risorsa richiesta.

5. Reportistica, Livelli di Servizio e Penali

5.1 Indicazioni generali sulla reportistica e sulle penali

Il Fornitore dovrà produrre con scadenza mensile un documento contenente, per ogni servizio, tutte le informazioni necessarie per valutare il livello di soddisfacimento delle esigenze di servizio da parte dell'Amministrazione e consentire la verifica dei Livelli di Servizio.

Il documento prima di essere inoltrato al Responsabile del contratto dell'Amministrazione dovrà essere validato dai responsabili tecnici dei singoli servizi nominati dall'Amministrazione.

Nel seguito vengono riportati i contenuti minimi di tale documentazione. Nel calcolo dei livelli di servizio faranno fede, oltre alla documentazione presentata dal Fornitore, anche le risultanze comunicate dal personale dell'Amministrazione.

In tale sede, a fronte di eventuali diminuzioni o aumento dei servizi da erogare, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore una riduzione o un aumento delle risorse impegnate in ciascun servizio.

L'Amministrazione si riserva di applicare o no le penali risultanti dal calcolo basato sui livelli di servizio a suo insindacabile giudizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatesi o di eventi contingenti, verranno in ogni caso applicate le penali relative alla mancata presenza/sostituzione del personale dei vari servizi.

5.2 Contenuto della reportistica dei servizi di Help Desk

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta saranno registrate almeno le seguenti informazioni utilizzando il sistema di "ticketing" esistente:

1. data (anno, giorno, orario) di ricezione della richiesta;
2. soggetto che ha richiesto l'intervento;
3. modalità di ricezione (telefono, e-mail, fax);
4. descrizione del problema;

azione avviata (risoluzione immediata, smistamento o rigettata perché non di competenza); nel caso di smistamento a strutture di secondo livello andranno specificati:

- responsabilità per la risoluzione (indicare la struttura di assistenza cui è stata smistata la richiesta);
- gravità e priorità di intervento assegnata;
- modalità di intervento (descrizione di massima);
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza, andranno registrate, le seguenti informazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- intervento attivato ovvero motivo del non intervento;
- struttura che ha avuto la responsabilità della risoluzione;
- data ed ora di chiusura della richiesta.

Al termine del mese di riferimento (e comunque entro i 5 giorni solari successivi), andrà trasmesso all'Amministrazione un rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

1. numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
2. numero di minuti di operatori di 1° livello "tutti occupati" nella giornata, diviso per fasce orarie;
3. percentuale oraria giornaliera di uso degli operatori di 1° livello;
4. distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, rigetto, smistamento ad altre strutture);
5. distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
6. durata media degli interventi;
7. durata massima e minima degli interventi;
8. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;
9. dettaglio e riepilogo delle presenze ed assenze del personale.

5.3 Livelli di Servizio e penali per i servizi di Help Desk

Le misure relative agli indicatori dei Livelli di Servizio verranno raccolte utilizzando gli strumenti automatizzati già disponibili ed integrati con l'infrastruttura tecnologica attualmente utilizzata.

Rispetto ad indicatori dell'efficacia dei servizi di Help Desk sono qui definiti i Livelli di Servizio su cui saranno applicati i meccanismi per il calcolo delle penali.

Rif.	Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
					Calcolate mensilmente	
					Causale	Importo
HD Level 1	Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore	Rilevazione effettuata in modo automatico dal sistema EPIC	20" nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	500 Euro
HD Level 2	Percentuale di chiamate entranti perdute	Numero di chiamate terminate dall'utente prima di avere ottenuto risposta.	Vanno considerate tutte le chiamate entranti, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della	5% del totale delle chiamate ricevute nel periodo di osservazione	Per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia	500 Euro

			risposta degli operatori, purchè l'utente sia rimasto in attesa almeno 45 secondi. Rilevazione effettuata in modo automatico dal sistema EPIC			
HD Level 3	Presenza della risorsa	Assenze non sostituite	Si prende in esame la mancata sostituzione della figura professionale	Giornate assenza di risorsa singola	Per ogni giornata di assenza	300 Euro

5.4 Contenuti della Reportistica attività di conduzione, gestione e supporto

Il report mensile per le attività di conduzione, gestione e supporto dovrà avere almeno i seguenti contenuti:

- presenza del personale addetto alle attività (data, ora entrata/uscita);
- attività espletate dalla singola risorsa;
- Report stilato dal Responsabile contrattuale del Fornitore sull'andamento delle attività;
- Report su specifici progetti (migrazioni, avviamenti, etc.).

5.5 Livelli di Servizio e Penali delle attività di conduzione, gestione e supporto

Rif.	Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
					Causale	Importo
G Level 1	Disponibilità dei server/servizi sedi	Tempo di ripristino funzionalità operativa dei servizi offerti dal		5 ore nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	600 Euro

	territoriali	server				
G Level 2	Disponibilità dei server/servizi presso il CED di Roma	Tempo di ripristino funzionalità operativa dei servizi offerti dal server		2 ore nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	600 Euro
G Level 3	Presenza della risorsa	Assenze non sostituite rispetto al numero di operatori previsti (iniziale, minimo, massimo)	Si prende in esame la mancata sostituzione della figura professionale	Giornate assenza di risorsa	Per ogni giornata di assenza	500 Euro
G Level 4	Disponibilità dei servizi di rete	Tempo di ripristino funzionalità operativa dei servizi offerti dagli apparati di rete (firewall e Switch)		2 ore nel 90% dei casi	Per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia	500 Euro

Per funzionalità operativa si intende il ripristino della normale funzionalità del servizio cui il server è dedicato.

Per la voce “Disponibilità dei server/servizi” saranno conteggiati tutti gli eventi riconducibili a malfunzionamenti del software di base, Backup, applicativi, ecc.

In caso di malfunzionamenti hardware i tempi di ripristino verranno conteggiati a partire dal momento di avvenuta comunicazione di risoluzione del problema da parte del fornitore del servizio di manutenzione.

I server Nel caso di apparati dislocati presso le sedi periferiche, nel calcolo del livello di servizio “G Level 1” non sono conteggiati i tempi necessari agli esperti informatici dell’Amministrazione per porre in essere specifiche azioni preliminari, quali ad esempio il ripristino del disco “immagine”, il livello di servizio G Level 2 riguarda tutti i sistemi installati presso il CED di Roma.

Per quanto riguarda il livello di servizio sulla “disponibilità dei servizi di rete” si terrà conto di eventuali problemi causati dal mancato funzionamento degli apparati a causa di configurazioni errate o mancato monitoring, non saranno conteggiati malfunzionamenti dovuti a problemi su apparati o servizi resi dal fornitore dei servizi di rete.

5.6 Livelli di servizio e penali per il servizio di consulenza sistemistica a richiesta

L'Amministrazione avrà facoltà di applicare le seguenti penali:

Rif.	Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
					Causale	Importo da moltiplicare
CS Level 1	Fornitura servizi sistemistici professionali a richiesta	Mancata fornitura della risorsa	Si prende in esame la mancata fornitura della risorsa professionale a richiesta entro i 10 giorni solari dalla richiesta dell'Amministrazione.		Per ogni giorno di ritardo dopo i 10 giorni solari.	2.000 Euro

5.7 Altri livelli di servizio e penali

L'Amministrazione avrà facoltà di applicare le seguenti ulteriori penali:

Rif.	Livello di servizio	Misure da rilevare	Note	Valori di soglia	Penali	
					Causale	Importo da moltiplicare
11	Idoneità della risorsa	Sostituzione di risorsa per la quale il responsabile del contratto dell'Amministrazione ha chiesto la sostituzione	Si prende in esame la mancata sostituzione della figura professionale entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta del responsabile del contratto	Giornate di presenza della risorsa da sostituire in assenza del sostituto. Ovvero di assenza di entrambi, dopo i 15 giorni lavorativi dalla richiesta di sostituzione	Per ogni giornata di ulteriore mancata sostituzione dopo i 15 giorni lavorativi	1000 Euro
12	Idoneità e tempestività della presentazione dei report mensili	Mancata o lacunosa presentazione di report mensile	Viene considerata lacunosa la presentazione di un report senza i contenuti minimi indicati nel capitolato, ovvero in formato diverso da quello concordato	Presentazione dei report ogni mese, in giorno da concordare con il responsabile del contratto dell'Amministrazione	Per ogni giorno di ritardo nella presentazione del report completo e corretto	400 Euro

13	Idoneità del responsabile contrattuale del fornitore e delle figure di alto profilo	Sostituzione non autorizzata del responsabile contrattuale del Fornitore o di altra figura di alto profilo	Si intende per figura di alto profilo il personale del servizio di gestione conduzione supporto		Una tantum per la sostituzione non autorizzata	10.000 Euro
----	---	--	---	--	--	-------------

6. Processi di gestione della Qualità e relativa documentazione

6.1 Requisiti di qualità dell'attività di progetto

Il Fornitore dovrà essere in possesso della certificazione ISO 9001 del 2000. Nell'offerta dovranno essere descritte le metodologie di controllo qualità che si intende utilizzare, dimostrando la capacità di recepire pienamente le esigenze dell'Amministrazione specificando, con maggior dettaglio, il coordinamento e la correlazione con gli altri aspetti di conduzione tecnica e funzionale per i quali l'Amministrazione provvede in proprio o con altri.

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

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate.

6.2 Documentazione

Per tutta la durata del contratto si prevede il rilascio di documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata come riscontro dell'attività svolta.

Questa documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell'Amministrazione anche in formato elettronico.

6.2.1 **Bozza di piano della Qualità per l'implementazione del Progetto**

Il Fornitore dovrà predisporre il Piano di Qualità, da allegare all'offerta, indicante:

- identificazione dei controlli (test, review, verifiche, validazioni) che il Fornitore intende svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani;

- specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e della non conformità;
- indicazione delle misure in atto per l'attuazione del piano di qualità durante la gestione (responsabilità, strumenti, risorse).

Nel documento dovranno essere previsti, come minimo, i seguenti argomenti:

- la descrizione dei servizi e delle attività previste ed il loro profilo di qualità;
- la descrizione delle strutture organizzative e delle responsabilità interessate al servizio;
- l'organizzazione e le risorse in termini di ruoli, competenze, responsabilità ed interfacce per il controllo e l'assicurazione di qualità;
- le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione che possano portare ad un miglioramento della qualità dei servizi, ad una riduzione dei costi proposti da parte del Fornitore ed una quantificazione di tale riduzione;
- le regole per l'attività di verifica e di controllo, la registrazione dei consuntivi;
- le metriche, il sistema di misura degli obiettivi, gli indicatori di qualità di prodotti, processi, servizi;
- la struttura del rapporto periodico di misurazione e consuntivazione delle attività e del servizio e le modalità di emissione, aggiornamento e gestione dello stesso;

7. Ruoli e Responsabilità

Vengono di seguito riepilogati i ruoli (e le relative responsabilità) che Fornitore ed Amministrazione ricopriranno nel periodo contrattuale, relativamente allo svolgimento dei diversi Servizi ed Attività

	Fornitore	Amm.ne
Servizio di Help Desk		
Gestione del servizio		
Definisce i servizi e gli standard		X
Propone soluzione per l'Help Desk	X	
Approva ed autorizza la soluzione		X
Suggerisce politiche di escalation e procedure di funzionamento	X	

Approva ed autorizza politiche e procedure		X
Riceve e risponde alle chiamate dell'Amministrazione	X	
Cataloga e registra le chiamate	X	
Determina i requisiti per la risoluzione delle chiamate	X	
Approva i requisiti per la risoluzione delle chiamate		X
Risolve le chiamate nell'ambito di tempi predeterminati, quando possibile, altrimenti avvia e gestisce l'escalation.	X	
Gestisce e tiene traccia dell'utilizzo dell'Help Desk	X	
Gestione Interfaccia esterne		
Gestore WAN	X	X
Fornitori applicativi	X	X
Fornitori software di base e d'ambiente	X	X
Fornitori prodotti produttività individuali	X	X

	Fornitore	Amm.ne
<i>Servizio di Conduzione, Gestione e Supporto</i>		
Gestione del servizio		
Coordina il personale dedicato al servizio		X
Stabilisce i requirement di gestione (PC, workstation, operating system, server PC/mobile)		X
Propone cambiamenti	X	
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni		X
Implementazione del cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo	X	X
Rapporto sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X
Traccia e Rapporto sulle prove effettuate	X	
Coordina il personale dedicato al controllo e verifica del servizio		X

APPENDICI

A. Distribuzione dell'Amministrazione sul territorio

B. Specifiche tecniche dell'ambiente informatico (hw, sw base, ambiente, applicativo)

C. Profili Professionali