



PROVINCIA DI VENEZIA

SERVIZI INFORMATIVI

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura di servizi, supporto ed assistenza tecnica al sistema informatico provinciale

1	OGGETTO DELLA GARA	3
1.1	SERVIZI E FORNITURE	3
1.2	REFERENTE	3
2	SOSTITUZIONE DI DISPOSITIVI INFORMATICI	4
2.1	FORNITURA DI NUOVI DISPOSITIVI HARDWARE	4
2.2	ALIENAZIONE DEI DISPOSITIVI SOSTITUITI	5
2.3	PRODUZIONE DI KIT DI INSTALLAZIONE PER LE POSTAZIONI DI LAVORO	5
2.4	SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO BENI INFORMATICI	6
3	INVENTARIO	6
3.1	SERVIZIO DI INVENTARIO E MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DI NUOVO HARDWARE	6
3.2	SISTEMA DI INVENTARIO PROVINCIA DI VENEZIA	6
4	SERVIZI DI HELP DESK	6
4.1	HELP DESK DI I LIVELLO	7
4.2	HELP DESK DI II LIVELLO	8
4.3	MONITORAGGIO LINEE DATI	9
4.4	LIVELLI DI SERVIZIO DEI SERVIZI DI HELP DESK	9
5	MANUTENZIONE	10
5.1	SISTEMA DI GESTIONE DELLE CHIAMATE	11
5.2	MANUTENZIONE SOFTWARE POSTAZIONI DI LAVORO	11
5.3	MANUTENZIONE HARDWARE	11
5.4	MANUTENZIONE SERVER, APPARATI DI RETE E APPARECCHIATURE CRITICHE	12
5.4.1	<i>Manutenzione dei plotter e delle stampanti di rete</i>	12
5.4.2	<i>Manutenzione Hardware delle postazioni di lavoro</i>	12
5.4.3	<i>Personal computer, Work Station grafiche e stampanti destinati a fini didattici</i>	14
5.4.4	<i>Manutenzione sala operativa "Protezione Civile"</i>	14
6	SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E MOVIMENTAZIONE DELLE APPARECCHIATURE (IMAC)	14
7	MATERIALE DI CONSUMO	15
7.1	FORNITURA DEL MATERIALE DI CONSUMO	15
7.2	SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL MATERIALE DI CONSUMO PRESSO SEDI UBICATE ENTRO IL TERRITORIO DEL COMUNE DI VENEZIA	16
7.3	SERVIZIO DI DISTRIBUZIONI DEL MATERIALE DI CONSUMO PER LE SEDI ESTERNE AL TERRITORIO DEL COMUNE DI VENEZIA	16
7.4	INFORMAZIONI UTILI	17
7.5	FORNITURA BENI INFORMATICI DI MODESTO VALORE	17
8	FORNITURA DI SERVIZI DI ASSISTENZA SISTEMISTICA TECNICA SPECIALISTICA	17
8.1	FIGURE PROFESSIONALI	18
8.1.1	<i>Area di intervento: Supporto Sistemistico</i>	18
8.1.2	<i>Area di intervento: Supporto utenti</i>	19
9	GESTIONE DEL MAGAZZINO ESTERNO	20
10	PERIODO DI OSSERVAZIONE E RENDICONTAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	20
11	CARATTERISTICHE TECNICHE HARDWARE	22
11.1	CARATTERISTICHE TECNICHE COMPUTER	22
11.2	CARATTERISTICHE TECNICHE STAZIONI GRAFICHE	22
11.3	CARATTERISTICHE TECNICHE MONITOR	23
11.4	CARATTERISTICHE TECNICHE STAMPANTI DI RETE A COLORI	23
11.5	CARATTERISTICHE TECNICHE STAMPANTI DA TAVOLO LASER B/N MOD A4	24
11.6	GARANZIA	24

1 Oggetto della gara

1.1 Servizi e forniture

L'ufficio sistemi informativi della Provincia di Venezia al fine di mantenere un adeguato servizio di assistenza e supporto ai propri utenti, perseguendo una politica di standardizzazione e di ottimizzazione dei costi di gestione delle stazioni di lavoro informatizzate, intende acquisire il servizio di gestione, manutenzione e rinnovo tecnologico delle postazioni di lavoro, dei server e dei dispositivi di rete, articolato nelle seguenti attività:

1. sostituzione e fornitura di dispositivi informatici hardware.
2. inventario
3. Help Desk di I e II livello
4. manutenzione hardware e software
5. IMAC
6. fornitura di materiali di consumo e di beni informatici di modesto valore
7. fornitura di servizi di assistenza sistemistica tecnica specialistica
8. gestione del magazzino esterno

I servizi dettagliatamente descritti in questo capitolato dovranno essere erogati sull'intero parco macchine della Provincia di Venezia. Il parco macchine della Provincia di Venezia è descritto nell'inventario allegato al presente capitolato tecnico.

In sede di offerta tecnica, le imprese possono proporre soluzioni migliorative rispetto a quanto previsto dal presente capitolato tecnico e comunque devono garantire i livelli di servizio richiesti, preservando la sicurezza e l'infrastruttura dei sistemi informatici della Provincia di Venezia.

1.2 Referente

L'aggiudicatario dovrà individuare e comunicare alla Provincia di Venezia i dati di un referente unico (responsabile tecnico di progetto, contattabile attraverso telefono, cellulare, fax, e-mail) che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutti i servizi previsti dal contratto. Il referente dovrà inoltre occuparsi di fornire la rendicontazione trimestrale prevista, monitorare i livelli di servizio, organizzare la disponibilità delle risorse tecniche e umane e dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del contratto.

2 Sostituzione di dispositivi informatici

2.1 Fornitura di nuovi dispositivi hardware

L'aggiudicatario si impegna a fornire, nel corso della durata contrattuale:

- Duecentocinquanta (250) nuove stazioni di lavoro (desktop) suddivise in lotti composti da un minimo di cinque (5) ad un massimo di trenta (30) macchine ciascuno.
- Venti (20) nuove stazioni grafiche suddivise in lotti minimi di tre (3),
- Duecentocinquanta (250) monitor LCD da 19”.
- Otto (8) stampanti di rete laser a colori formato A4.
- Dodici (12) stampanti Laser B/N da tavolo formato A4.

Le caratteristiche tecniche delle macchine richieste sono dettagliate nel paragrafo “*11 Caratteristiche tecniche Hardware*”.

Le caratteristiche tecniche dell'hardware da fornire negli lotti successivi al secondo, dovranno essere preventivamente concordate tra l'amministrazione e l'aggiudicatario e comunque dovranno essere migliorative rispetto a quelle presentate in sede di offerta. Tutti gli interventi di sostituzione, dovranno essere registrati nel sistema di Help Desk fornito dalla Provincia di Venezia ma non dovranno essere conteggiati ai fini del calcolo del numero di IMAC.

La prima consegna servirà sia a verificare la conformità delle macchine rispetto a quanto offerto, sia a testare le procedure di installazione.

Le apparecchiature, dovranno essere consegnate all'utente destinatario secondo le indicazioni fornite dalla Provincia di Venezia.

Le apparecchiature dovranno giungere perfettamente funzionanti e configurate usando i dischi immagine o kit di installazione prodotti preventivamente e concordati con i tecnici informatici della Provincia di Venezia. La ditta aggiudicatrice, dovrà contattare l'utente finale al fine di concordare i tempi e le modalità di sostituzione del PC; in particolare durante la fase operativa i tecnici incaricati, dovranno farsi carico del trasferimento dei dati utente dal PC vecchio a quello nuovo. Al termine dell'intervento, i tecnici dovranno verificare con l'utente l'efficienza della postazione di lavoro, che siano presenti i dati di posta elettronica compresi gli archivi locali, i documenti office, i driver stampanti ed eventuali software necessari all'operatività individuale come previsto dalla regolamentazione interna dell'ente.

Si fissa in 30 gg. lavorativi il termine di scadenza, dalla data dell'ordine, per la consegna di ogni singolo lotto. La fornitura si considererà completamente evasa solo nel momento in cui tutte le macchine saranno state correttamente recapitate, installate e configurate. Ogni lotto di consegna verrà attivato mediante un apposito fax/mail di richiesta da parte della Provincia di Venezia che specificherà il numero delle macchine da fornire, i destinatari ed eventuali parametri di configurazione.

Tutte le spese da sostenere, nessuna esclusa, per l'installazione e la configurazione dei PC, come per la consegna al piano, compreso l'eventuale smaltimento secondo le norme di legge, saranno a totale carico dell'aggiudicatario.

Nessun onere aggiuntivo potrà essere richiesto alla Provincia di Venezia.

L'aggiudicatario è responsabile di tutti i danni che i dispositivi informatici oggetto della fornitura possono subire in fase di trasporto, installazione e configurazione.

Qualora dovesse verificarsi un danno durante le fasi di trasporto/deposito/installazione, l'aggiudicatario dovrà sostituire il dispositivo danneggiato.

2.2 Alienazione dei dispositivi sostituiti

Contestualmente alle forniture delle nuove postazioni di lavoro l'aggiudicatario ritirerà i dispositivi sostituiti. Previa sottoscrizione di apposita liberatoria dell'utente che ha in carico la postazione da sostituire, l'aggiudicatario provvederà a cancellare (qualora fossero ancora presenti) i dati memorizzati e a rimuovere qualsiasi prodotto software che necessiti di licenze ad esclusione del Sistema Operativo o altri eventuali software OEM. L'aggiudicatario provvederà a depositare in un proprio locale situato all'interno del territorio provinciale i dispositivi informatici ritirati per un periodo di tre mesi. Durante i tre mesi previsti i materiali dismessi dovranno essere resi disponibili per eventuali donazioni nelle modalità da concordarsi con la Provincia di Venezia. I beneficiari potranno ritirare presso il locale individuato dall'aggiudicatario i beni resi disponibili durante il periodo di deposito.

Trascorsi tre mesi dal ritiro dei beni informatici la ditta aggiudicatrice dovrà produrre un elenco con i riferimenti del materiale non oggetto di donazione e dopo l'autorizzazione della Provincia di Venezia, la ditta dovrà smaltire i materiali dismessi ai sensi di legge. Gli oneri di smaltimento saranno a carico dell'aggiudicatario. Il materiale da rottamare è stimato in un 30% rispetto a quello ritirato. Il materiale ritirato e destinato a donazione dovrà rimanere nel sistema di inventario ma dovrà essere classificato con una notazione particolare (Donazione). Il materiale ritirato e destinato ad essere rottamato dovrà rimanere nel sistema di inventario ma dovrà essere classificato con una notazione particolare (Rottamato). Tutti gli interventi fatti, dovranno essere registrati nel sistema di Help Desk fornito dalla Provincia di Venezia ma non potranno essere conteggiati ai fini del calcolo del numero di IMAC da garantire nel rispetto degli SLA previsti dal contratto.

2.3 Produzione di kit di installazione per le postazioni di lavoro

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla realizzazione dei kit di installazione e configurazione per le nuove apparecchiature fornite.

La fornitura dei kit di installazione comprenderà:

- la creazione di un disco immagine, realizzato appositamente per ogni lotto di computer, con la collaborazione dei tecnici dell'ufficio servizi informativi della Provincia di Venezia su sistema operativo Microsoft;

L'installazione dovrà prevedere i seguenti software di base

- Sistema Operativo;
- Microsoft Internet Explorer;
- Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader
- Antivirus
- Software di lettura file firmati digitalmente
- Agente Landesk

I codici di licenza dei software elencati, verranno forniti dalla Provincia di Venezia, ad eccezione del codice di licenza del sistema operativo che dovrà essere fornito con i PC.

Ulteriori software da installare sulle postazioni di lavoro e i dettagli relativi ai software di cui sopra, dovranno essere concordati con i tecnici informatici della Provincia di Venezia.

La Provincia di Venezia, si riserva la facoltà di effettuare dei test a campione sui kit prodotti

2.4 Servizio di approvvigionamento beni informatici

L'aggiudicatario si impegna a fornire alla Provincia di Venezia beni informatici dal valore unitario inferiore ai 5.000,00 quali: computer portatili, switch, sistemi di storage e scanner.

A fronte di indagini di mercato effettuate dalla Provincia di Venezia sulla "vetrina" del mercato elettronico predisposto da Consip s.p.a. (<https://www.acquistinretepa.it>) verrà individuato il prezzo più basso degli articoli da acquisire e l'aggiudicatario procederà alla fornitura fatturando la merce al prezzo individuato.

3 Inventario

3.1 Servizio di inventario e modalità di acquisizione di nuovo hardware

Entro tre mesi dall'aggiudicazione la ditta vincitrice dovrà effettuare un inventario di tutto l'hardware presente nelle diverse sedi della Provincia di Venezia e verificherà i dati forniti dall'ente con l'allegato "Inventario". Le eventuali discordanze rilevate rispetto a quanto indicato, dovranno essere successivamente inserite nel sistema di gestione inventario informatico della Provincia di Venezia (HDA). Per tutto il periodo dell'appalto, tale inventario dovrà rimanere allineato con il reale patrimonio informatico dell'ente. L'aggiornamento dell'inventario sarà a cura dell'aggiudicatario.

Nel caso di nuove acquisizioni di beni informatici effettuati dalla Provincia di Venezia al di fuori della presente gara, l'aggiudicatario dovrà prevederne l'inserimento all'interno dell'inventario garantendone la manutenzione secondo i livelli di servizio previsti dal presente capitolato.

La ditta aggiudicatrice dovrà inoltre assoggettare alle condizioni del presente capitolato i nuovi dispositivi informatici fino ad un incremento del 5% per ogni categoria di bene informatico individuato nell'inventario (computer, server, stampanti di rete, switch ecc..).

Sarà carico dell'aggiudicatario aggiornare l'inventario avendo cura di verificare per ogni asset che vengano inserite tutte le informazioni ritenute necessarie dalla Provincia di Venezia.

3.2 Sistema di inventario Provincia di Venezia

Il software utilizzato per la registrazione delle chiamate e per la gestione dell'inventario della Provincia di Venezia è HDA; software fornito dalla ditta Pat s.r.l di Montebelluna (TV) C.F. 02378410266. La ditta aggiudicatrice dell'appalto dovrà aggiornare il patrimonio informatico dell'ente utilizzando tale prodotto.

La ditta aggiudicatrice dovrà utilizzare il software Landesk 8.80 integrato con il sistema di inventariazione HDA per il rilevamento delle informazioni di base dei PC, per l'inventario dei software installati e per la distribuzione di pacchetti di installazione nelle postazioni di lavoro.

4 Servizi di Help Desk

Tutte le richieste di assistenza e i servizi previsti dal presente capitolato tecnico dovranno essere innescati tramite una chiamata al numero telefonico dedicato o attraverso uno specifico indirizzo mail; l'attivazione del servizio è quindi demandata all'utente, da intendersi come qualsiasi soggetto

avente un rapporto contrattuale con l'amministrazione provinciale o un suo amministratore.

L'amministrazione provinciale si riserva di verificare l'idoneità del personale incaricato a svolgere tale servizio.

I volumi di riferimento previsti per i servizi di assistenza Help Desk I e II livello sono riportati nella seguente tabella:

Numero utenti	600
Numero medio chiamate giornaliere	23

La Provincia di Venezia, concorderà con l'aggiudicatario, gli standard e le criticità delle diverse tipologie di chiamate. La Provincia di Venezia potrà variare le priorità assegnate alle chiamate a fronte di sopraggiunte esigenze.

L'aggiudicatario sarà altresì tenuto ad eseguire il monitoraggio e la rendicontazione degli SLA con la supervisione della Provincia di Venezia.

4.1 Help Desk di I Livello

L'aggiudicatario deve predisporre un servizio di Help Desk di I livello residente che dovrà essere disponibile dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì ad esclusione delle festività del calendario italiano e locali (21 novembre). L'operatore di Help Desk di I livello, dovrà occuparsi di assegnare ad ogni chiamata proveniente dalle sedi della Provincia di Venezia, un ticket che identificherà univocamente la richiesta di supporto e che dovrà essere generato tramite il sistema di gestione chiamate messo a disposizione dalla Provincia di Venezia (HDA).

La Provincia di Venezia metterà a disposizione gli spazi, le scrivanie e la connettività di rete. L'aggiudicatario dovrà dotarsi di adeguate attrezzature compatibili con l'infrastruttura tecnologica della Provincia di Venezia necessarie allo svolgimento delle mansioni assegnate.

L'aggiudicatario dovrà raccogliere tutte le informazioni tecniche necessarie a dettagliare il caso esposto dall'utente nella maniera più esaustiva possibile e dovrà riportarle nel ticket aperto nel sistema HDA; qualora sia in grado, dovrà fornire la completa soluzione al problema esposto dall'utente. L'operatore di Help Desk di I, se il caso lo richiede, dovrà collegarsi alla postazione client oggetto di assistenza utilizzando il software Landesk ed agire con il consenso dell'utente, nella esclusiva finalità della risoluzione del problema.

Nell'ipotesi in cui l'operatore non sia in grado di risolvere il caso presentato, dovrà attivare immediatamente il supporto Help Desk di II livello che dovrà adoperarsi più specificamente nella risoluzione dello stesso.

L'Help Desk di I livello dovrà amministrare le segnalazioni e attivarsi per la risoluzione dei guasti segnalati in particolare dovrà:

- acquisire la chiamata e qualificarsi
- informare gli utenti sulla eventuale indisponibilità dei servizi
- determinare e verificare le coordinate dell'utente e dell'apparecchiatura guasta
- acquisire l'oggetto della chiamata integrato da elementi di tipo tecnico
- determinare il livello di gravità della chiamata e registrarla nel sistema HDA
- qualora sia in grado di risolvere il problema dovrà farlo utilizzando la competenza e gli strumenti in suo possesso
 - qualora non sia in grado di risolvere il problema dovrà effettuare l'inoltro della chiamata al supporto Help Desk di II livello o instradarla per competenza al supporto tecnico dell'ufficio servizi informativi della Provincia di Venezia.
- registrare le chiamate di materiale di consumo

L'Help Desk di I livello dovrà inoltre occuparsi del monitoraggio delle linee WAN.

L'aggiudicatario, dovrà produrre una reportistica trimestrale in base alla quale l'ente potrà verificare la corrispondenza dei livelli di servizio con gli SLA dichiarati in fase di offerta.

4.2 Help desk di II Livello

Lo svolgimento del servizio di Help Desk di II livello è previsto on site presso la sede della Provincia di Venezia di via Forte Marghera 191 a Mestre – Venezia. L'aggiudicatario dovrà predisporre un team costituito da almeno quattro (4) persone che si occuperanno principalmente di controllare, acquisire e chiudere tutte le richieste di supporto eventualmente non concluse positivamente dall'Help desk di I livello.

La Provincia di Venezia metterà a disposizione gli spazi, le scrivanie e la connettività di rete. L'aggiudicatario dovrà dotarsi di adeguate attrezzature compatibili con l'infrastruttura tecnologica della Provincia di Venezia necessarie allo svolgimento delle mansioni assegnate.

Gli operatori di Help Desk di II livello dovranno potersi spostare nelle diverse sedi della Provincia di Venezia utilizzando i mezzi di trasporto messi a disposizione dall'aggiudicatario; i costi e le spese di trasferta saranno a carico dell'aggiudicatario.

Il personale addetto al servizio di Help Desk di II livello, oltre a essere dotato di una formazione professionale adeguata e di comprovata esperienza nel ruolo atto a garantire le prestazioni attese, sarà istruito dai tecnici informatici della Provincia di Venezia in merito a tematiche inerenti agli applicativi in uso dall'ente per consentirgli la risoluzione di semplici problemi. Il personale addetto alla gestione di tale servizio, qualora non possa per mancata competenza, concludere un intervento, dovrà inoltrarlo all'operatore della Provincia di Venezia.

L'operatore Help Desk di II livello dovrà garantire i seguenti processi:

- Gestione delle chiamate Help Desk I livello non evase.
- Gestione, configurazione, consegna e manutenzione dei PC portatili degli amministratori.
- Coordinamento del servizio di “Fornitura e consegna dei materiali di consumo”.
- Distribuzione di pacchetti software predisposti con la Provincia di Venezia sulle postazioni di lavoro utilizzando il sistema Landesk.
- Interazione con il personale tecnico provinciale con la finalità di condividere informazioni, metodi e procedure, atti a migliorare la qualità dei servizi erogati anche dall'Help Desk di I livello.
- Manutenzione dell'inventario HW della Provincia di Venezia e aggiornamento del sistema HDA contestualmente agli interventi IMAC (sostituzione PC o movimentazione HW, dismissione server, stampanti etc).
- Supporto del personale tecnico Provinciale nelle diverse attività operative e nella realizzazione di progetti di base relativi alla configurazione dei client.

Gli operatori Help Desk di II livello dovranno occuparsi delle seguenti tematiche tecniche:

- Posta elettronica (installazione, configurazione, gestione client di posta elettronica, diagnostica del servizio di posta con la finalità di individuare e risolvere problematiche in essere).
- Antivirus (analisi di criticità, aggiornamento dei client, monitoraggio dei livelli di sicurezza rimozione virus, worm e spyware dai client, ripristino di sistemi virati).
- Office Automation (configurazione della piattaforma Office, risoluzione delle problematiche di base relative al pacchetto Microsoft Office).
- Configurazione driver stampanti dei client.
- Re installazione o correzione dell'installazione di programmi standard commerciali.

- Aggiornamento dei software di base dei client.
- Interventi di configurazione delle funzioni e dei profili dei principali programmi in uso all'ente quali ad esempio: contabilità e gestione documentale attraverso le funzioni messe a disposizione dai programmi stessi per l'amministratore.

Per quanto riguarda il flusso di gestione delle chiamate del sistema HDA, gli operatori Help Desk di II livello dovranno:

- Acquisire la chiamata inoltrata dall' Help desk di I livello attraverso il software di gestione interventi HDA.
- Acquisire il problema e risolverlo qualora sia nelle loro competenze.
- Chiudere le chiamate risolte
- Monitorare lo stato di tutte le chiamate intervenendo affinché vengano rispettati gli SLA previsti.

Qualora sia necessario, l'operatore Help Desk di II livello dovrà coordinare interventi hardware di particolare complessità.

L'aggiudicatario, dovrà produrre una reportistica trimestrale in base alla quale l'ente potrà verificare che i tempi di attuazione degli interventi e le percentuali di risoluzione delle chiamate eseguite dal personale on site dei servizi di Help Desk di I e II livello corrispondano agli SLA dichiarati in fase di offerta. In ogni caso le richieste inoltrate dal I livello dovranno essere prese in carico dal II livello entro le successive 4 ore lavorative.

4.3 Monitoraggio linee dati

Nel servizio erogato dall'Help Desk di I livello, dovrà essere previsto il monitoraggio dello stato delle linee dati della Provincia di Venezia finalizzato alla segnalazione e risoluzione di eventuali anomalie sulle linee dati della WAN provinciale.

La Provincia di Venezia è dotata di una rete geografica complessa costituita da circa 40 collegamenti tra le sedi distribuite nel territorio della Provincia di Venezia.

Ad oggi la Provincia di Venezia si avvale di due fornitori di connettività. L'elenco e la descrizione delle linee e dei dispositivi è riportato nell'allegato documento "Infrastruttura tecnologica" e potrà mutare nel corso della durata dell'appalto.

Attualmente presso l'Ente è attivo un server dedicato al servizio di monitoraggio delle linee dati, sul quale è installato e configurato il software NAGIOS che utilizza il protocollo SNMP per il controllo del traffico, dello stato delle linee e di alcuni servizi attivi sui server provinciali.

Il servizio che si richiede consiste nella gestione e nell'aggiornamento, con la supervisione della Provincia di Venezia, dell'attuale sistema di monitoraggio verificando costantemente il corretto funzionamento delle linee. L'aggiudicatario si farà carico di fornire dei report trimestrali sul traffico e sulle eventuali interruzioni del servizio. Tali report dovranno essere redatti su un foglio Excel e riproducibili per tutta la durata del contratto attraverso il sistema NAGIOS.

Qualora venisse riscontrata una anomalia l'aggiudicatario dovrà informare il personale tecnico della Provincia di Venezia e contestualmente dovrà segnalare il guasto al provider dei servizi coinvolto e richiederne la risoluzione gestendo, se necessario, i possibili solleciti.

Per ogni disservizio rilevato dovrà essere generato un ticket sul sistema di gestione delle chiamate (HDA).

4.4 Livelli di servizio dei servizi di help desk

La definizione degli indicatori e delle non conformità deriva dalla considerazione che la gestione

delle richieste di interventi rispetto le seguenti logiche:

gestione diretta delle richieste da parte del servizio Help Desk di I livello, al fine di migliorare il servizio reso all'utenza offrendo una risposta completa ed esauriente già al primo contatto;

gestione della maggior parte delle richieste, da parte del servizio di Help Desk di secondo livello limitando al minimo necessario il trasferimento delle chiamate ai tecnici del servizio informatica;

corretta individuazione del livello di urgenza delle richieste, sia per contenuto che per richiedente (utente VIP) e/o situazione, fin dal primo contatto con il servizio di Help Desk di I livello.

Gli indicatori definiti sono:

Livello copertura LC1, misurato mensilmente come rapporto percentuale delle chiamate gestite completamente, fino alla chiusura, dal personale dell'Help Desk di I livello.

Livello copertura LC2, misurato mensilmente come rapporto percentuale delle chiamate gestite completamente, fino alla chiusura, dal personale dell'Help Desk di I e II livello (contiene l'indicatore precedente).

Ritenendo che gli indicatori sopra definiti dipendano non solo dalla qualità del servizio offerto ma anche dalle 'situazioni' interne della Provincia di Venezia (introduzione di nuovi applicativi, riorganizzazione dell'ente) si prevede un miglioramento nel corso degli anni di durata dell'appalto, legato sia al miglioramento delle competenze professionali e della conoscenza del contesto lavorativo da parte del personale impiegato, sia per favorire un comportamento proattivo dell'aggiudicatario nel miglioramento del servizio reso.

Le non conformità, intese come il non soddisfacimento dei requisiti, che saranno prese in esame sono:

presa in carico delle chiamate da parte dell'help desk di II livello oltre le successive 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata;

mancata disponibilità del personale, riscontrato alla apertura di una chiamata in orario di servizio.

Le non conformità verranno conteggiate singolarmente, sia a seguito di verifiche a campione che a seguito di particolari situazioni anomale che verranno riscontrate. Per ogni non conformità riscontrata, prima della contestazione, sarà verificata la presenza di eventuali cause, riconducibili direttamente alla Provincia di Venezia, che possano aver favorito negativamente l'insorgere della stessa.

Si precisa che per la misurazione di indicatori e non conformità farà fede il sistema di registrazione delle chiamate utilizzato dalla Provincia di Venezia (HDA) e il sistema di registrazione "log" del centralino provinciale.

5 Manutenzione

Il servizio di manutenzione è finalizzato al ripristino di possibili malfunzionamenti del software installato nelle postazioni di lavoro o dell'hardware della Provincia di Venezia. L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio nelle modalità e nei tempi descritti nei paragrafi successivi.

Gli utenti della Provincia di Venezia potranno attivare il servizio di manutenzione e richiedere supporto, tramite una e-mail o una chiamata all' help desk che registrerà le richieste di intervento nel sistema di Help Desk provinciale (HDA).

5.1 Sistema di gestione delle chiamate

Il software utilizzato per la gestione delle richieste di intervento per manutenzione della Provincia di Venezia è HDA.

L'aggiudicatario dovrà inserire tutte le segnalazioni e gli interventi di manutenzione nel sistema HDA (ticket) tramite il servizio di help desk di I livello.

Nel sistema di gestione chiamato l'aggiudicatario dovrà tracciare, oltre a quanto previsto ai punti 4.1 e 4.2 anche le attività effettuate per la risoluzione dei problemi.

La Provincia di Venezia potrà in ogni momento verificare lo stato delle segnalazioni.

5.2 Manutenzione software postazioni di lavoro

Il servizio di manutenzione software sarà garantito dagli operatori di Help Desk di I e II livello. Tale servizio sarà finalizzato al ripristino di possibili malfunzionamenti del software di base delle postazioni di lavoro, in particolare dovranno essere analizzate e risolte problematiche legate al corretto funzionamento dei seguenti software/utility:

- Aggiornamento del sistema operativo
- Microsoft Internet Explorer
- Microsoft Office (WinWord, Excel, Power Point, Outlook)
- Adobe acrobat reader
- Antivirus
- Software di lettura file firmati digitalmente
- Driver di dispositivi
- Agente LanDesk
- Altri software di base da includere nel servizio di manutenzione, potranno essere concordati successivamente con la Provincia di Venezia.

Qualora la segnalazione di anomalia non sia relativa ad uno dei sistemi di base sopra elencati, (ad es: nel caso in cui il problema sia relativo ad un sistema prodotto della Provincia di Venezia o a un software proprietario), la chiamata dovrà essere comunque registrata dal servizio di Help Desk di I livello e quindi inoltrata al servizio competente.

Il servizio di manutenzione software è rivolto a garantire l'assistenza su postazioni di lavoro basate su tecnologia Windows di Microsoft; tuttavia la Provincia di Venezia è dotata di alcune postazioni di lavoro presenti presso la stamperia dell'ente, che montano sistema operativo Macintosh sulle quali viene richiesto supporto di base e specialistico. Non è escluso che nel corso del triennio 2013 -2015 la Provincia di Venezia introduca sistemi di videoscrittura o sistemi operativi "open source"; pertanto gli operatori di help desk dovranno adeguare le proprie competenze al fine di garantire il necessario supporto.

Eventuali problematiche tecniche relative ad apparecchiature in carico ad amministratori e dirigenti dovranno essere gestite con priorità superiore rispetto all'ordinario (Utenti VIP circa 70).

5.3 Manutenzione Hardware

Il servizio di manutenzione hardware è finalizzato al ripristino dai possibili guasti hardware di tutto il materiale presente nell'inventario della Provincia di Venezia. A fronte di segnalazioni di guasti hardware l'Help Desk di I livello innescherà le risorse necessarie alla risoluzione tempestiva del problema. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla manutenzione on-site di tutte le apparecchiature di proprietà della Provincia di Venezia presenti in inventario o, ove quest'ultima

non possa essere effettuata per oggettive difficoltà tecniche, dovrà essere prevista la sostituzione temporanea della apparecchiatura con una di caratteristiche analoghe o superiori.

L'aggiudicatario dovrà predisporre un magazzino esterno presso il quale ubicare materiali (PC, pezzi di ricambi, materiali di consumo) necessari a garantire gli SLA previsti dal contratto.

L'aggiudicatario si impegnerà a assoggettare al servizio di manutenzione tutte le apparecchiature di proprietà della Provincia di Venezia acquisite nel periodo successivo all'aggiudicazione dell'appalto (anche da fornitori terzi al di fuori del presente appalto e fino ad un incremento del 5% per ogni categoria di bene informatico individuato nell'inventario allegato).

É escluso dal servizio di manutenzione il solo AS400.

5.4 Manutenzione Server, apparati di rete e apparecchiature critiche

In caso di guasto di server, unità di backup e dispositivi di rete dichiarati nell'inventario l'aggiudicatario dovrà provvedere alla riparazione/sostituzione.

Le apparecchiature "critiche" necessitano di tempi di risoluzione dei problemi maggiormente stringenti rispetto al restante parco hardware e verranno individuate nell'inventario allegato con una particolare notazione.

L'aggiudicatario si impegna ad intervenire rimuovendo il malfunzionamento e ripristinando le funzionalità del dispositivo guasto entro i seguenti termini:

- entro il giorno lavorativo successivo (esclusi sabato, domenica e festivi) dall'avvenuta segnalazione del guasto.
- entro le 8 (otto) ore lavorative per i dispositivi indicati nell'inventario allegato come "critici", sabato e domenica inclusi, compatibilmente alla disponibilità di accesso ai locali;

5.4.1 Manutenzione dei plotter e delle stampanti di rete

Il servizio di manutenzione hardware dei plotter e delle stampanti di rete prevede che l'aggiudicatario provveda in maniera efficiente e con tempi certi alla risoluzione dei guasti. In caso di guasto l'aggiudicatario dovrà provvedere alla riparazione/sostituzione di tutte le componenti relative ai sistemi di stampa previsti nell'inventario.

Si precisa inoltre che nel servizio di manutenzione hardware delle stampanti di rete e dei plotter va inclusa la fornitura di eventuali kit di manutenzione stampanti quali: drum, rulli, testine di stampa ed altre parti soggette ad usura.

L'aggiudicatario si impegna ad intervenire rimuovendo il malfunzionamento e ripristinando le funzionalità del dispositivo guasto entro il giorno lavorativo successivo (esclusi sabato, domenica e festivi) dall'avvenuta segnalazione

All'interno del servizio di manutenzione delle stampanti e dei plotter deve essere ricompreso il servizio di sostituzione consumabili di cui al paragrafo "7.1 Fornitura del materiale di consumo".

5.4.2 Manutenzione Hardware delle postazioni di lavoro

Per postazione di lavoro si intende la dotazione hardware di ciascun utente in base a quanto dichiarato nell'inventario. Tipicamente questa sarà costituita da: computer/notebook completo di tastiera, mouse, video LCD; a questo potranno essere associate stampanti e/o scanner.

Dovrà essere garantita la manutenzione di tutti i componenti delle postazioni di lavoro. Rientra altresì, nella fornitura del servizio di manutenzione, la sostituzione di batterie esaurite per computer

portatili.

Possibili gravi guasti a monitor dovranno essere risolti, previa autorizzazione della Provincia di Venezia, con la sostituzione degli stessi con i monitor previsti come fornitura nel presente bando (“*2.1 Fornitura nuovi dispositivi hardware*”).

Non va effettuata la manutenzione delle stampanti locali ad eccezione di quelle delle:

- Postazioni di lavoro degli amministratori.
- Postazioni di lavoro dei dirigenti.
- Postazioni di lavoro degli sportelli aperti al pubblico.

I guasti hardware delle stampanti locali sottoposte a manutenzione, dovranno essere risolti, previa autorizzazione della Provincia di Venezia, con la sostituzione delle stesse con quelle previste come fornitura nel presente bando (“*2.1 sostituzione e fornitura di dispositivi informatici hardware.*”) o con stampanti appositamente acquisite dal servizio informativo della Provincia di Venezia.

In caso di guasto di una stampante di una postazione di lavoro generica non in garanzia, l’aggiudicatario provvederà al ritiro e alla dismissione nel rispetto delle procedure di smaltimento previste al paragrafo “*2.2 Alienazione dei dispositivi sostituiti*”. Contestualmente al ritiro della stampante, l’utente dovrà essere messo in grado di utilizzare la stampante di rete più vicina alla propria postazione di lavoro .

In caso di guasto di una stampante di una postazione di lavoro generica in garanzia, l’aggiudicatario dovrà adoperarsi per farla ripristinare dal venditore secondo le modalità previste dal contratto di acquisto.

In caso di guasto di un computer, l’intervento di manutenzione effettuato dall’aggiudicatario dovrà garantire, oltre il perfetto funzionamento dell’hardware, il corretto funzionamento del sistema di base, del software di rete quale ad esempio antivirus ed il software d’ambiente e dei principali applicativi software in uso all’ente. Pertanto nel caso estremo di sostituzione (o necessaria formattazione) di un disco fisso sarà cura dell’aggiudicatario ripristinare il sistema installando gli stessi software presenti allo stato precedente al guasto.

L’aggiudicatario predisporrà a proprio carico dei computer desktop e dei notebook con caratteristiche adeguate e da utilizzare qualora sia necessaria la sostituzione temporanea della postazione di lavoro.

Eventuali problematiche tecniche relative ad apparecchiature in carico ad amministratori, e dirigenti saranno gestite con priorità superiore rispetto all’ordinario (Utenti VIP).

L’aggiudicatario si impegnerà ad intervenire, rimuovendo il malfunzionamento dei dispositivi elencati nell’inventario allegato ripristinandone le funzionalità entro i seguenti termini:

- *Personal computer, Work Station grafiche e notebook*

la risoluzione del problema o la sostituzione temporanea del dispositivo dovrà essere effettuata entro il giorno lavorativo successivo- esclusi sabato, domenica e festivi - dall’avvenuta segnalazione.

- *Stampanti locali e scanner*

la risoluzione del problema o la sostituzione del dispositivo dovrà essere effettuata entro due giorni lavorativi successivi -esclusi sabato, domenica e festivi - dall’avvenuta segnalazione.

5.4.3 *Personal computer, Work Station grafiche e stampanti destinati a fini didattici*

L'aggiudicatario si impegnerà ad intervenire, rimuovendo il malfunzionamento dei computer e delle stampanti utilizzati a fini didattici presso i centri formazione professionali (CFP) o presso le aule destinate alla formazione del personale provinciale, entro dieci giorni lavorativi dall'avvenuta segnalazione. La manutenzione dei dispositivi destinati a fini didattici è esclusa nei mesi estivi (giugno luglio ed agosto).

I dispositivi destinati a fini didattici sono identificabili nell'inventario allegato al bando.

5.4.4 *Manutenzione sala operativa "Protezione Civile"*

La Provincia di Venezia ha attrezzato una sala operativa da utilizzarsi in caso di calamità o eventi straordinari presso la caserma dei vigili del fuoco in Strada della motorizzazione civile n.6. La funzione della sala è quella di accogliere il personale dei soggetti istituzionali operanti sul territorio e quindi coordinare le opportune attività. È necessario mantenere la rete informatica della sala operativa costantemente efficiente, pertanto dovrà essere eseguito un controllo mensile di tutti i dispositivi elencati nell'allegato inventario.

Oltre alla verifica del corretto funzionamento dell'hardware va effettuato l'aggiornamento dei sistemi operativi, del sistema antivirus e dei principali software di base comunemente installati (acrobat, java virtual machine, winzip ecc.).

Tutti gli apparati della sala operativa sono qualificati quali apparati "critici"; pertanto, in caso di guasto, l'aggiudicatario dovrà intervenire, rimuovendo il malfunzionamento entro le 8 ore lavorative dalla segnalazione, sabato e domenica inclusi, compatibilmente alla disponibilità di accesso ai locali;

6 Servizio di installazione e movimentazione delle apparecchiature (IMAC)

Ai fini del servizio IMAC (Install, Move, Add, Change), per "apparecchiatura", s'intende qualunque dispositivo informatico, quale ad esempio: computer, tastiera, monitor, stampanti, scanner, masterizzatori di CD-ROM, server, libreria di backup, apparato di rete, ecc.

Nel caso eccezionale di trasloco di interi settori od uffici, il trasporto delle apparecchiature sarà effettuato da una ditta specializzata incaricata dalla Provincia di Venezia. L'aggiudicatario sarà tenuto a scollegare ed e ripristinare presso la nuova ubicazione i dispositivi informatici indipendentemente dalle quantità adeguandosi alle tempistiche della società incaricata al trasloco.

L'obiettivo del servizio è quello di mantenere aggiornate le postazioni di lavoro installando e configurando software o hardware nel corso della durata dell'appalto, garantendo l'efficienza delle "postazioni di lavoro" o la loro eventuale ricollocazione nel tempo.

Il servizio potrà essere attivato singolarmente dagli utenti della Provincia di Venezia chiamando l'help desk di I livello o, in maniera strutturata, dai tecnici del servizio informativo (ad esempio qualora sia necessario allestire un aula corsi o una sala conferenze).

Saranno a carico dell'aggiudicatario le attività di: configurazione, attivazione e personalizzazione delle postazioni di lavoro, il recupero ed il ripristino dei dati a seguito di spostamenti/sostituzioni di apparecchiature, l'installazione di componenti hardware e software nonché l'aggiornamento del sistema di inventario della Provincia di Venezia a seguito di interventi IMAC.

Le principali attività previste dal servizio sono:

- installazione, rimozione e spostamento delle apparecchiature o di periferiche ad esse collegate, predisposizione e collegamento dei cavi di alimentazione elettrica e dei cavi di rete alle prese a muro;
- attività di trasporto dei dispositivi informatici presso altre sedi o altri uffici avendo cura di provvedere al necessario imballaggio/disimballaggio;
- configurazione, attivazione e personalizzazione presso l'utente finale delle postazioni di lavoro secondo i criteri definiti dal servizio informativo della Provincia di Venezia;
- recupero e/o ripristino dei dati e del software nel caso di spostamenti o sostituzioni di apparecchiature;
- installazione di componenti hardware e software, modifiche e aggiornamenti delle configurazioni hardware e software, aggiornamento del software di base secondo le disposizioni del servizio informativo della Provincia di Venezia e documentazione della loro effettuazione;
- comunicazione immediata all'help desk di I livello dei dati per l'aggiornamento dell'inventario sulle apparecchiature oggetto di intervento;

Qualora il numero di interventi giornalieri superi il numero medio previsto, la Provincia di Venezia potrà variarne le priorità e quindi modificarne l'ordine di esecuzione.

Il servizio IMAC prevederà la manutenzione preventiva di tutti i server e le unità di backup dell'ente attraverso la pulizia interna, la verifica dello stato dei dischi e, previo consenso della Provincia di Venezia, l'aggiornamento del bios dei sistemi. Gli interventi di manutenzione preventiva saranno concordati e pianificati con cadenza annuale congiuntamente ai tecnici del servizio informativo della Provincia di Venezia.

Gli interventi di tipo IMAC dovranno essere effettuati entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata. Qualora il numero di interventi IMAC previsti quotidianamente superi il numero medio previsto, l'aggiudicatario è tenuto ad evaderli nei 2 giorni successivi e con le priorità concordate con la Provincia di Venezia sino ad un massimo di 4 interventi al giorno, salvo traslochi.

I volumi di riferimento per il servizio di IMAC sono riportati nella seguente tabella:

Numero utenti	600
Numero medio di interventi giornalieri	6

7 Materiale di consumo

7.1 Fornitura del materiale di consumo

La Provincia di Venezia richiede la fornitura di materiale di consumo per il funzionamento delle stampanti e dei plotter dell'ente. Per materiale di consumo viene inteso:

- Toner per stampanti laser
- Cartucce di inchiostro per stampanti a getto e plotter.

Nell'offerta economica devono essere indicati gli sconti percentuali sui listini ufficiali delle ditte produttrici del materiale originale disponibili presso i produttori stessi al momento della pubblicazione del bando.

L'aggiudicatario è tenuto a presentare una rendicontazione trimestrale del materiale consumato dall'ente, riportante il costo di ogni singolo toner o cartuccia.

Qualora il materiale di consumo fornito dall'aggiudicatario non sia originale, questi si farà carico di eventuali malfunzionamenti o danni, imputabili al materiale fornito. Le caratteristiche tecniche del materiale fornito dovranno garantire la stessa resa dichiarata dal produttore dei ricambi originali.

La fatturazione dei materiali forniti dovrà essere presentata contestualmente alla fattura dei servizi e di conseguenza liquidata nel trimestre successivo.

L'impegno a base d'asta triennale non soggetto a ribasso delle spese destinate al materiale di consumo e delle forniture di beni informatici di modesto valore è pari a 140.000,00 € (IVA esclusa).

L'aggiudicatario si farà carico di tutti gli adempimenti amministrativi e contabili necessari al corretto smaltimento del materiale esausto nel rispetto della normativa vigente ed in particolar modo nel rispetto del d.lgs. 152/06 e successive integrazioni.

Gli interventi di fornitura e sostituzione di consumabili, dovranno essere registrati nel sistema HDA in uso presso la Provincia di Venezia e non saranno conteggiati ai fini del calcolo del numero di IMAC.

Il servizio di richiesta e distribuzione dei materiali di consumo deve essere garantito dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al giovedì e dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il venerdì.

7.2 Servizio di distribuzione del materiale di consumo presso sedi ubicate entro il territorio del comune di Venezia

Per le sedi della Provincia di Venezia presenti all'interno del territorio del Comune di Venezia, (anche nel caso di apertura di nuove sedi), l'ordinativo del materiale di consumo avverrà attraverso il servizio di Help Desk di I livello che a seguito della chiamata provvederà ad inserire l'apposito ticket nel sistema HDA della Provincia di Venezia.

L'aggiudicatario provvederà alla sostituzione dei soli toner/cartucce esauriti evitando all'utente finale di predisporre scorte se non nei casi esplicitamente autorizzati dal servizio informativo della Provincia di Venezia. Il costo degli interventi di sostituzione toner/cartucce esauriti rientrerà nei costi relativi ai servizi di manutenzione delle postazioni di lavoro.

L'aggiudicatario dovrà consegnare e caricare sull'apposita apparecchiatura il materiale entro il termine perentorio di 5 giorni lavorativi dalla richiesta esclusi sabato, domenica e festivi.

7.3 Servizio di distribuzioni del materiale di consumo per le sedi esterne al territorio del comune di Venezia

Per le sedi della Provincia di Venezia extra comunali verranno effettuati ordini con cadenza bimestrale sulla base delle reali esigenze dell'utenza.

Il servizio funzionerà con le seguenti modalità:

- gli utenti provvederanno a formulare le richieste di materiali direttamente al servizio di Help Desk di primo livello che le dovrà registrare nel sistema HDA;
- l'aggiudicatario, dieci giorni prima della fine del bimestre, dovrà inviare un report consuntivo dei materiali richiesti, suddiviso per servizio e comprensivo dei prezzi unitari per l'approvazione da parte dei servizi informativi provinciali .

L'aggiudicatario provvederà all'invio del materiale suddividendolo per sede. L'invio del

materiale deve avvenire entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'avvenuta approvazione dell'ordine da parte dei servizi informativi provinciali. I costi di trasporto e consegna dei materiali sono a carico dell'aggiudicatario.

7.4 Informazioni utili

La spesa sostenuta dalla Provincia di Venezia per gli acquisti dei materiali di consumo dall'01/01/2010 allo 31/12/2011 ammonta a 76.000 € (IVA compresa) con una percentuale di sconto sui consumabili originali pari al 65%. Nel corso dell'appalto 2010- 2012 la Provincia di Venezia ha acquistato materiali di consumo sia originali che rigenerati.

Presso tutte le sedi della Provincia di Venezia, nel corso dell'anno solare 2011 sono stati effettuati 534 interventi/spedizioni di sostituzione di toner/cartucce.

L'attuale aggiudicatario, al fine di far fronte alle richieste di consumabili, ha provveduto ad organizzare e gestire un magazzino-polmone atto a contenere i materiali di consumo necessari a garantire i tempi di intervento previsti dal bando di gara. La gestione del magazzino, i costi di esercizio, il monitoraggio dei quantitativi di materiali e quindi delle scorte sono stati sostenuti in toto dall'aggiudicatario senza alcun onere aggiuntivo sul costo del materiale di consumo e sulla scontistica prevista nell'offerta.

7.5 Fornitura beni informatici di modesto valore

L'aggiudicatario si impegnerà a fornire materiale informatico di valore commerciale inferiore a 258,00 €. L'ordinativo interesserà: dispositivi o accessori di rete quali switch e patch cord, cassette di back up, hard disk esterni, banchi RAM, webcam, dispositivi di memoria esterna. I costi dei beni informatici di modesto valore verranno imputati sul fondo per gli acquisti dei materiali di consumo non soggetto a ribasso.

8 Fornitura di servizi di assistenza sistemistica tecnica specialistica

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Provincia di Venezia alcune figure professionali con determinate competenze che, in collaborazione con il personale provinciale, siano in grado di supportare le attività di gestione e sviluppo del sistema informatico.

Le attività, le conoscenze richieste e le giornate da erogare per le singole figure professionali sono riportate di seguito.

La Provincia di Venezia si riserva il diritto di verificare la rispondenza del personale messo a disposizione rispetto ai requisiti richiesti. Tale verifica è di esclusiva pertinenza della Provincia di Venezia che potrà richiedere la sostituzione del personale ritenuto non adeguato.

L'attività dovrà essere garantita durante i giorni lavorativi esclusi sabato, domenica e tutte le festività osservate dall'ente.

Le modalità e i tempi di erogazione delle attività ordinarie saranno concordati in base alle specifiche esigenze della Provincia di Venezia ed in ogni caso l'aggiudicatario è tenuto a mettere a disposizione le risorse necessarie entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuta richiesta della Provincia di Venezia. Per attività straordinarie o in presenza di guasti o malfunzionamenti bloccanti, l'aggiudicatario è tenuto a fornire le figure professionali richieste entro le otto ore lavorative successive alla chiamata.

In base a eccezionali esigenze della Provincia di Venezia, potrà essere richiesta la presenza di alcune figure professionali anche durante il sabato e/o i giorni festivi, previo accordo tra le parti.

La giornata lavorativa di assistenza sistemistica dovrà essere di otto ore. Gli orari di ingresso e uscita, così come l'intervallo per il pranzo, saranno soggetti alla stessa flessibilità che regola l'orario dei dipendenti provinciali.

La Provincia di Venezia, relativamente al presente servizio, pagherà esclusivamente le giornate effettivamente erogate.

L'aggiudicatario si impegna a fornire, al proprio personale, l'aggiornamento professionale necessario alla gestione dei nuovi prodotti acquisiti dalla Provincia di Venezia.

Il personale messo a disposizione deve avere una buona conoscenza della lingua italiana sia parlata che scritta.

In caso di sostituzione di personale, l'aggiudicatario dovrà informare la Provincia di Venezia con un preavviso di 30 giorni naturali; l'aggiudicatario provvederà all'affiancamento del nuovo personale per un periodo non inferiore ai 5 (cinque) giorni lavorativi. Tali giornate saranno a totale carico dell'aggiudicatario e pertanto non fatturabili.

Al termine di ogni trimestre dovrà essere presentato un rapporto analitico delle attività effettuate e delle giornate di servizio prestate.

8.1 Figure Professionali

8.1.1 Aree di intervento: Supporto Sistemistico

Supporto sistemistico necessario per il funzionamento dei server e degli apparati di rete.

Profili Sistemistici Windows

I tecnici resi disponibili dovranno coprire le competenze tecniche riportate nella scheda sottostante

Attività	Gestione, sviluppo, controllo, manutenzione dell'architettura di active directory; aggiornamento e distribuzione software sulle postazioni in dominio. Consulenza tecnica, gestione e tuning di sistemi in ambiente misto Windows. Gestione della sicurezza e delle problematiche relative ai sistemi di rete. Virtualizzazione ambienti operativi. Individuazione e risoluzione dei problemi.
Esperienza nel ruolo richiesto	7 anni
Conoscenze	Windows 2008 Windows Vista MS IIS MS Exchange 2007 2010 Active directory 2008 VMware Enterprise
Certificazione richieste	Microsoft MCSE W2008 server Vmware VCT
Giornate ordinarie richieste	90
Giornate straordinarie richieste	10

Sistemista Data Base

I tecnici resi disponibili dovranno coprire le competenze tecniche riportate nella scheda sottostante

Attività	Amministrazione Dbase Oracle, MS SQL 2005, 2000, Mysql. Consulenza tecnica, gestione e tuning di motori di Dbase. Individuazione e risoluzione dei problemi.
Esperienza nel ruolo richiesto	5 anni
Conoscenze	MS SQL 2005 MS SQL 2008 MySql
Certificazione richieste	MCTS: SQL Server 2005/2008
Giornate ordinarie richieste	8
Giornate straordinarie richieste	2

Sistemista Macintosh

I tecnici resi disponibili dovranno coprire le competenze tecniche riportate nella scheda sottostante

Attività	Consulenza tecnica, gestione dei sistemi e configurazione della rete. Individuazione e risoluzione dei problemi.
Esperienza nel ruolo richiesto	3 anni
Conoscenze	S.O. Leopard, configurazione e installazione Adobe cs5 quark express.
Certificazione richieste	
Giornate ordinarie richieste	5
Giornate straordinarie richieste	0

Sistemista di rete

I tecnici resi disponibili dovranno coprire le competenze tecniche riportate nella scheda sottostante

Attività	Configurazione, gestione e tuning di apparati di rete. Progettazione concettuale e tecnica di sistemi Linux/Microsoft in architetture estese LAN/WAN TCP/IP, consulenza e documentazione. Individuazione e risoluzione dei problemi complessi in ambiti WAN/LAN.
Esperienza nel ruolo richiesto	7 anni
Conoscenze	Network Management su dispositivi Switch di terzo livello, esperienze su VOIP.
Certificazione richieste	CCNP
Giornate ordinarie richieste	8
Giornate straordinarie richieste	2

8.1.2 Area di intervento: Supporto utenti

L'aggiudicatario dovrà assicurare una figura tecnica in grado di risolvere autonomamente problemi di configurazione software commerciali sui client provinciali e/o di rete. Dovrà inoltre essere in grado di affrontare problemi di installazione e configurazione di software forniti da altri enti pubblici normalmente per la consultazione di banche dati. .

Pc Specialist:

Attività	Supporto agli utenti per l'utilizzo degli strumenti installati nelle PdL. Conoscenza degli strumenti di office per la creazione di macro e archivi. Rimozione virus, aggiornamento dei firmware e dei SO, manutenzione delle PdL.
Esperienza nel ruolo richiesto	5 anni
Conoscenze tecniche	Microsoft Office Architettura dei personal computer e funzionamento di reti locali e geografiche, SO Windows
Certificazioni richieste	Microsoft MCSA W2008 server
Giornate richieste	250

9 Gestione del magazzino esterno

L'aggiudicatario dovrà farsi carico di predisporre un proprio magazzino al di fuori dei locali provinciali. Il magazzino dovrà essere ubicato nel territorio del comune di Venezia e sarà utilizzato per:

- Stoccare i nuovi PC ordinati dalla Provincia di Venezia in attesa di essere collocati presso l'utenza.
- Stoccare l'hardware ritirato all'utenza ed in attesa di essere dismesso o assegnato a enti no profit in base alle indicazioni della Provincia di Venezia come indicato al punto 2.2. del presente capitolato.
- Stoccare hardware di vario tipo dismesso dalla Provincia di Venezia ed in attesa di essere ricollocato.
- Conservare eventuali parti di ricambio ritenute critiche per i servizi richiesti.
- Stoccare materiali di consumo per far fronte a quanto previsto al punto 7 del presente capitolato.

L'aggiudicatario dovrà preoccuparsi di tenere aggiornato sul sistema di inventario della Provincia di Venezia (HDA) l'elenco delle apparecchiature stoccate presso il magazzino esterno. La gestione delle scorte dei materiali di consumo invece dovrà essere fatta dall'aggiudicatario in totale autonomia e all'esterno del sistema di inventario HDA messo a disposizione dall'ente.

10 Periodo di osservazione e rendicontazione dei livelli di servizio

La Provincia di Venezia stabilisce in tre (3) mesi il periodo di osservazione, dalla data di attivazione del contratto, durante il quale non verranno applicate eventuali penali relative ai servizi ed alle forniture di beni precedentemente illustrati. Durante tale periodo i servizi informativi provinciali provvederanno ad illustrare al personale dell'aggiudicatario le modalità di gestione del sistema di inventario e delle chiamate (HDA).

La modalità di rendicontazione delle chiamate all'Help Desk di I e II livello, e di tutti gli interventi effettuati, sarà concordata in contraddittorio con la Provincia di Venezia anche a fronte dell'offerta e della descrizione del servizio aggiudicato.

La rendicontazione, costituita da elementi di sintesi destinati al management, dovrà obbligatoriamente contenere tutti i dati che consentano la verifica del rispetto delle clausole contrattuali dei livelli di servizio (SLA). A riscontro deve essere anche previsto l'accesso in tempo

reale alle informazioni di dettaglio.

In caso di contestazione, la base dati di riferimento sarà quella del sistema HDA in dotazione all'ente.

L'aggiudicatario dovrà produrre dei report trimestrali che indichino: il livello qualitativo dei servizi di Help Desk di I e II livello, del servizio IMAC e del servizio di consegna materiali di consumo al fine di poter confrontare la corrispondenza tra il livello qualitativo previsto o dichiarato in fase di offerta e quanto effettivamente erogato.

11 Caratteristiche tecniche Hardware

Di seguito sono indicate le caratteristiche tecniche minime dell'hardware richiesto oggetto di gara.

11.1 Caratteristiche tecniche computer

L'aggiudicatario dovrà fornire dei computer con caratteristiche minime o migliorative rispetto a quanto riportato nella tabella sottostante. Queste dovranno essere conformi alla normativa italiana per quanto concerne tutti gli aspetti operativi e di sicurezza e tutela ambientale.

Software del sistema operativo	Microsoft® Windows® Vista Business 32-bit, versione italiana OEM/Golp C
Processore	Intel® Core™2 Duo E8400 processor (3.00 GHz, 6 MB L2 cache, 1333 MHz FSB)
Chipset	Chipset Intel® 850 Ghz oppure Front side Bus 800 GHz
Tipo di memoria	3 GB DDR2 800 MHz non-ECC
Hard Drive	160GB 7200rpm SATA 3.0Gb/s
Combo Drive CD/RW/DVD	16X SATA SuperMulti LightScribe DVD+/-RW
Scheda di rete	Rj45 10/100/1000 Mb/s wake on lan
Porte USB	n. 6 ver. 2.0
Case	Minitower
Scheda modem	Nessuna scheda modem installata o integrata pena esclusione dell'offerta
Periferiche	Tastiera e Mouse dello stesso produttore del PC.

11.2 Caratteristiche tecniche stazioni grafiche

L'aggiudicatario dovrà fornire delle WorkStation Grafiche con caratteristiche minime o migliorative rispetto a quanto riportato nella sottostante tabella,. Queste dovranno essere conformi alla normativa italiana per quanto concerne tutti gli aspetti operativi e di sicurezza.

Software del sistema operativo	Microsoft® Windows® Vista Business 64-bit, versione italiana OEM/Golp C
Processore	Quad-Core Intel® Xeon® processors 5430/2.66 GHz, 12MB L2, 1333MHz FSB
Tipo di memoria	8GB (8x2GB) DIMM DDR3 1333 MHz ECC Unbuffered
Hard Drive	500GB SATA 3Gb/s NCQ 7200 RPM
Controller	Integrated Serial ATA with Raid 0 or 1 capability o superiore
Combo Drive CD/RW/DVD	16X SATA SuperMulti LightScribe DVD+/-RW
Scheda di rete	Rj45 10/100/1000 Mb/s wake on lan
Porte USB	n. 6 ver. 2.0
Case	Tower
Scheda video	512MB PCIe x16 nVidia Quadro FX 1700 (MRGA14L), Dual Monitor DVI or

	VGA Graphics Card
Scheda modem	Nessuna scheda modem installata o integrata pena esclusione dell'offerta
Periferiche	Tastiera e Mouse dello stesso produttore del PC.

11.3 Caratteristiche tecniche monitor

L'aggiudicatario dovrà fornire i Monitor a 19" con le seguenti caratteristiche minime o migliorative rispetto a quanto riportato nella tabella sottostante. Queste dovranno essere conformi alla normativa italiana per quanto concerne tutti gli aspetti operativi e di sicurezza.

Tipo di schermo	LCD da 19"
Area visualizzabile (diagonale)	diagonale di 19 pollici
Pixel pitch	0,294 mm
Profondità colore	> 16 milioni di colori
Frequenza	Da 30 a 81 kHz orizz.; da 56 a 76 kHz vert.
Risoluzione nativa	1080 x 1024 a 60 Hz
Risoluzioni supportate	1280 x 1024 a 60 Hz (nativa, consigliata); 1280 x 1024 a 60 Hz e 75 Hz; 1024 x 768 a 60 Hz, 70 Hz e 75 Hz; 800 x 600 a 60Hz, 72 Hz e 75 Hz; 640 x 480 a 60 Hz, 72 Hz e 75 Hz
Controlli utente (OSD)	Luminosità, contrasto, posizione orizzontale, posizione verticale, temperatura del colore, clock, fase di clock, risparmio energia, power on recall, modalità display, spegnimento programmato, posizione OSD orizzontale, posizione OSD verticale, timeout OSD, ripristino impostazioni di fabbrica.
Alimentazione incorporata	Universale/auto-sensing, da 100 a 240 V CA, da 50 a 60 Hz
Interfaccia	2 interfacce: - 15-pin mini D-sub analogica VGA - 1 DVI-D (Analog/Digital)

11.4 Caratteristiche tecniche stampanti di rete a Colori

L'aggiudicatario dovrà fornire delle stampanti di rete a Colori con le caratteristiche minime o migliorative rispetto a quanto riportato nella tabella sottostante. Queste dovranno essere conformi alla normativa italiana per quanto concerne tutti gli aspetti operativi e di sicurezza.

Tecnologia di Stampa	Laser a colori
Velocità di stampa	Min 21 ppm
Tipo di memoria	DIMM DDR , min 128 Mbyte espandibile
CPU	Min 540 MHz
Connettività	Fast Ethernet 10/100Base-TX
Qualità di stampa	Almeno 600 x 600 dpi
Carico Di Lavoro	30.000 pagine al mese
Gestione della carta	Vassoio 1 Vassoio multifunzione da min 50 fogli A4/10 buste Vassoio 2 Vassoio per carta da min 250 fogli A4

Compatibilità con i sistemi operativi	Tutti I sistemi Microsoft, , Apple Mac OS 9.x e versioni successive, OS X 10.1 o versioni successive, Opzionale: OS/2, UNIX, Linux®
Stampa	Fronte

11.5 Caratteristiche tecniche stampanti da tavolo laser B/N mod A4

L'aggiudicatario dovrà fornire delle stampanti laser da tavolo bianco e nero con le caratteristiche minime o migliorative rispetto a quanto riportato nella tabella sottostante. Queste dovranno essere conformi alla normativa italiana per quanto concerne tutti gli aspetti operativi e di sicurezza.

Tecnologia di Stampa	Laser
Velocità di stampa	Min 20 ppm
Tipo di memoria	Min 32 Mbyte espandibile
CPU	Min 266 MHz
Connettività	Hi-Speed USB e Fast Ethernet 10/100Base-TX
Qualità di stampa	Fino a 600 x 600 dpi (output a 1200 dpi effettivi)
Carico Di Lavoro	8.000 pagine al mese
Gestione della carta	Vassoio 1 Vassoio multifunzione da 250 fogli
Compatibilità con i sistemi operativi	Tutti I sistemi Microsoft, , Apple Mac OS 9.x e versioni successive, OS X 10.1 o versioni successive, Opzionale: OS/2, UNIX, Linux®
Stampa	Fronte

Le macchine proposte devono essere certificate Microsoft, per quanto riguarda l'ambiente operativo Windows Vista e Windows 7.

I PC, le workstation grafiche, i monitor dovranno essere forniti completi di cavi di alimentazione, connessione, e documentazione tecnica.

Le ditte produttrici dell' hardware proposto devono essere in possesso delle certificazioni ISO 14001 (certificazione ambientale) e ISO 9001 (certificazione di qualità).

11.6 Garanzia

I computer, le workstation ed i monitor, e le periferiche (tastiera, mouse) devono essere coperti da tre (3) anni di garanzia on-site con intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata.