

CAPITOLATO TECNICO

**PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE
HARDWARE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL’AUTORITÀ
GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

1. PREMESSA

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (nel seguito l'Autorità), nell'ambito delle proprie politiche gestionali, intende acquisire i servizi di manutenzione del parco delle apparecchiature.

Si considera parte integrante del presente Capitolato tecnico:

- Appendice A “Indicatori di qualità”
- Appendice B “Beni in manutenzione hardware”
- Allegato 1 Appendice B

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nelle Appendici rappresentano requisiti minimi della fornitura.

2. CONTESTO

2.1. Contesto organizzativo

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, meglio nota come Antitrust, è stata istituita in Italia nel 1990. E' un'istituzione indipendente, che prende le sue decisioni sulla base della legge, senza possibilità di ingerenze da parte del Governo né di altri organi della rappresentanza politica. L'Autorità garantisce il rispetto delle regole che vietano le intese anticoncorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante e le concentrazioni in grado di creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza, con l'obiettivo di migliorare il benessere dei cittadini. Nel 1992 è stata affidato all'Antitrust il compito di contrastare la pubblicità ingannevole delle aziende. Dal 2007 l'Autorità tutela i consumatori (e dal 2012 anche le microimprese) dalle pratiche commerciali scorrette delle imprese. Per garantire che il confronto sul mercato avvenga lealmente interviene anche contro la pubblicità comparativa che getta discredito sui prodotti dei concorrenti o confonde i consumatori. Dal 2012 è stata affidata all'Antitrust la tutela amministrativa contro le clausole vessatorie inserite nei contratti con i consumatori. Dal 2004 applica la legge sul conflitto di interessi dei titolari delle cariche di Governo. Il personale dell'Autorità, tra quello di ruolo, quello con contratto a tempo determinato e quello comandato da amministrazioni pubbliche, è attualmente composto da 277 risorse interne (al 31 dicembre 2017).

Ulteriori riferimenti e informazioni sull'Autorità possono essere ricercate sul sito internet www.agcm.it.

2.2. Contesto operativo e tecnologico

Sono presenti circa 400 utenti informatici (composti da utenti interni ed esterni e utenze di servizio) localizzati tutti su un'unica sede con attività prevalentemente di tipo stanziale e in parte in mobilità per alcune attività istituzionali di raccordo con analoghe Amministrazioni dei Paesi membri della Comunità Europea.

La funzione IT è di contenute dimensioni e storicamente ha adottato un modello insourcing di gestione e sviluppo del sistema informativo attraverso il ricorso al mercato per acquisire effort certificato sulle varie piattaforme esistenti, in modalità time & material, con il controllo diretto delle risorse interne.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1. Servizio di Manutenzione Hardware

Si evidenzia che sono in capo all'Autorità le attività relative all'amministrazione delle piattaforme tecnologiche e dei database per gli ambienti applicativi di sviluppo, collaudo e produzione.

3.2. Durata

La durata massima prevista è fissata in 36 mesi, a partire dalla "Data di inizio attività", comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

I sistemi rilevati presso l'Autorità sono elencati nell'Appendice B.

4.1. Servizio di Manutenzione Hardware

Il servizio di Manutenzione Hardware comprende le attività necessarie per mantenere continuamente in efficienza i Sistemi HW, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori.

Nell'ambito di tale servizio, il Fornitore sarà quindi responsabile della messa a disposizione di tutte le parti di ricambio e dell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di informatica individuale di proprietà dell'Autorità, a fronte di qualsiasi anomalia che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del sistema in questione o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il Fornitore sarà inoltre responsabile della predisposizione della documentazione tecnica e manualistica relativa ai Sistemi HW, non presente al momento della presa in carico.

Le attività previste nell'ambito del servizio in oggetto possono quindi essere di due tipi:

- **Manutenzione Preventiva:** attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti;

- **Manutenzione Correttiva:** attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti.

Nell'Appendice B sono riepilogati i sistemi rilevati alla data di redazione del presente capitolato e che saranno oggetto del servizio di manutenzione e quelli in garanzia. L'Autorità, in sede di presa in carico da parte del fornitore aggiudicatario, comunicherà al Fornitore la lista aggiornata dei sistemi/apparecchiature di proprietà dell'Autorità oggetto del servizio, con le seguenti indicazioni:

- sistema/apparecchiatura;
- tipologia, modello e marca;
- serial number (o altro identificativo dell'hardware) e, ove possibile, i serial number (o altro identificativo dell'hardware) di tutti i moduli che lo compongono;
- classe.

Successivamente alla fase di presa in carico, sarà cura del Fornitore provvedere all'aggiornamento continuo della Lista degli apparati da mantenere con tutte le indicazioni di cui sopra. Il Fornitore dovrà garantire all'Autorità la possibilità di accedere e consultare in maniera semplice ed immediata le informazioni suddette. A tal proposito, è richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva gli strumenti e le modalità di fruizione da parte dell'Autorità.

La classe di appartenenza di ogni singolo sistema/apparecchiatura è assegnata dall'Autorità sulla base della tipologia dell'asset e del corrispondente valore economico.

A ciascuna classe di appartenenza è associata una priorità, che definisce il tempo massimo per l'intervento e la stima delle attività in carico al Fornitore (cfr. Appendice A – Indicatori di qualità, Indicatore IQ2 e il relativo canone di manutenzione).

Il valore economico di ogni apparecchiatura è identificato in base al suo prezzo di acquisto o, in mancanza di tale dato, in base al prezzo di listino corrente.

Tutti i sistemi/apparecchiature inseriti nel contratto di manutenzione verranno presi in carico dal Fornitore completi di tutte le loro componenti; l'aggiunta di un modulo, di una scheda o di una qualsiasi componente hardware ad un sistema inserito nel servizio dell'apparato stesso. Il nuovo componente verrà preso in carico dal Fornitore che ne assicurerà la manutenzione unitamente a tutte le altre componenti.

Ogni sistema/apparecchiatura di proprietà dell'Autorità, anche di tipologia differente rispetto a quanto indicato nell'Appendice B , potrà essere inserito o rimosso all'interno del servizio di manutenzione durante il periodo di efficacia del contratto con la rimodulazione del canone previsto.

E' facoltà del fornitore richiedere un sopralluogo per visionare almeno un prodotto per ogni tipologia di apparecchiatura.

E' richiesto che il Fornitore metta a disposizione dell'Autorità uno o più canali di comunicazione per l'attivazione degli interventi (sistema di trouble ticketing) e che garantisca il tracciamento delle richieste (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso.

Nel caso vi fossero azioni da intraprendere su un problema dipendente dal produttore delle apparecchiature e da esso segnalato (ad esempio una partita di hard disk difettosi di fabbrica) che potrebbe creare danni, il Fornitore comunicherà tempestivamente la problematica al Committente.

Il Fornitore si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti e/o

correzioni di eventuali bug del firmware e/o driver e ad aggiornare costantemente l'inventario delle componenti hardware gestite.

Si evidenzia inoltre che nell'ambito di tale servizio, il Fornitore dovrà operare come unica interfaccia verso l'Autorità e sarà quindi responsabile della gestione di tutte le richieste relative ad interventi di manutenzione hardware e del controllo e monitoraggio delle attività svolte. In particolare, il Fornitore, per conto e su richiesta dell'Autorità, dovrà attivare e gestire il contatto con i Fornitori Terzi responsabili degli interventi di manutenzione sui componenti hardware che risultano coperti da garanzia (come riportato nell'Appendice B).

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva i processi, le tecniche e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio, specificando, in particolare, le modalità di comunicazione e interfaccia con le risorse dell'Autorità. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra indicate che intende attuare, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio (quali ad esempio la possibilità di gestire un magazzino presso la sede dell'Autorità e mettere a disposizione delle componenti hardware di ricambio in modo da poter provvedere ad un'immediata sostituzione, nel caso di guasti che richiedano un elevato tempo di risoluzione).

5. INDICATORI DI QUALITA'

Il Fornitore dovrà garantire all'Autorità, senza oneri aggiuntivi, la misura degli indicatori di qualità per il calcolo delle penali contrattualmente previste e per valutare lo stato di andamenti della fornitura nelle modalità proposte dal fornitore. L'eventuale messa a disposizione di tali strumenti, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, sarà premiata in sede di valutazione dell'offerta tecnica. Dovranno essere descritte dettagliatamente le funzionalità degli strumenti messi a disposizione, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte dell'Autorità.

E' richiesto che il Fornitore nell'Offerta Tecnica indichi eventuali ulteriori strumenti che intende adottare e mettere a disposizione dell'Autorità e di eventuali Fornitori Terzi (ad esempio per la gestione degli asset, per il controllo e monitoraggio degli indicatori di qualità) senza oneri aggiuntivi, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione dei servizi oggetto di fornitura. Il Fornitore dovrà dimostrare la conoscenza di tali strumenti e sarà tenuto al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino. Inoltre, sarà responsabile della loro gestione, ne garantirà la disponibilità e all'adeguamento dei prodotti software alle versioni correnti, senza alcun onere per l'Autorità.

Si precisa che, in caso di indisponibilità degli strumenti automatici offerti, il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti alternativi (ad esempio fogli di calcolo) e a garantire l'accuratezza delle informazioni riportate. Al termine delle attività contrattuali, l'Autorità si riserva la facoltà di acquisire la proprietà di tali strumenti.

6. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

Class	Quantità
PC Desktop	411
Monitor	400
Portatili	89
Stampanti	236
Webcam	20
DVD USB	10
Proiettori	5
Scanner	32
Server	34

Per maggiori dettagli relativi ai sistemi che saranno oggetto del servizio di manutenzione hardware si faccia riferimento all'Appendice B.

7. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

7.1. Premessa

In questo paragrafo sono descritte le modalità con cui dovranno essere erogati i servizi previsti nella fornitura.

L'Autorità si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/interventi.

Inoltre, l'Autorità si riserva di richiedere al Fornitore, in corso di esecuzione del contratto, l'utilizzo di prodotti o modulistica specifica, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura, senza oneri aggiuntivi.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto in tutte le attività il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dall'Autorità; Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Nei successivi paragrafi segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi.

7.2. Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività

La modalità di esecuzione prevista per il servizio di Manutenzione Hardware è continuativa con remunerazione “a canone”.

L’attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l’erogazione è senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali. La remunerazione sarà basata su canoni trimestrali predefiniti.

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività potrà essere determinata solamente in corso d’opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

Nell’ambito di tali servizi le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza, verranno comunicate dall’Autorità secondo proposta dal Fornitore o quella ritenuta più idonea dall’Autorità, ma che ne garantisca comunque la tracciatura e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto dei livelli di servizio definiti.

Inoltre si precisa che nel caso di inserimento o rimozione di un sistema/ apparecchiatura dal parco HW dell’Autorità, a partire dal trimestre successivo alla segnalazione, è previsto un adeguamento del canone di manutenzione sulla base del costo definito per ciascuna delle classi definite nell’Appendice B.

Si precisa inoltre che, nell’ambito del servizio di Manutenzione Hardware, il Fornitore dovrà essere sempre fornito delle parti di ricambio da sostituire, sia che si tratti di un sistema completo sia che si tratti di una componente dello stesso, se non diversamente indicato dall’Autorità. Le parti di ricambio, che dovranno essere identiche alle parti sostituite, verranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo; le parti sostituite verranno ritirate dallo stesso che ne acquisirà la proprietà, assicurandone il trattamento in conformità alle norme vigenti. Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un sistema/apparecchiatura non obsoleto (dove per obsoleto si intende un sistema o una componente non più in produzione), il Fornitore sia sprovvisto della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, fornire un altro sistema (o con un’altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola il Fornitore dall’obbligo di fornire il sistema (o la componente) richiesto per la riparazione. Il Fornitore dovrà quindi intervenire nuovamente per operare la corretta sostituzione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio o comunque nei modi stabiliti dall’Autorità al fine di non creare ulteriori disservizi. Nel caso di sistemi/apparecchiature fuori produzione, sarà cura del Fornitore segnalare tale situazione all’Autorità e proporre contestualmente il sistema/apparecchiatura con caratteristiche equipollenti a quello in esercizio per effettuare le sostituzioni e nel rispetto dei requisiti di efficienza energetica. L’Autorità valuterà la soluzione proposta e comunicherà l’eventuale accettazione. Nel caso in cui l’Autorità non ritenga idoneo il sistema/apparecchiatura proposto/a, verrà comunicato al Fornitore di presentare, entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione, ulteriori sistemi/apparecchiature soggetti comunque ad approvazione da parte dell’Autorità.

7.3.Orario di erogazione dei servizi

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00.

L'Autorità di riserva la facoltà di poter modificare tale orario di erogazione dei servizi, dandone congruo preavviso al fornitore.

Si precisa in ogni caso che il Fornitore dovrà garantire la gestione e la chiusura degli interventi attivati in coda all'orario di chiusura previsto.

7.4.Responsabile della fornitura

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile della Fornitura (RdF), che fin dalla fase di allestimento del servizio avrà la responsabilità del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura. La messa a disposizione del RdF non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Autorità.

Il RdF dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali. E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva l'esperienza, le competenze e indichi le eventuali certificazioni possedute della risorsa che svolgerà il ruolo di Responsabile della Fornitura.

7.5. Tecnico Hardware Senior

Si riportano di seguito i requisiti della figura professionale del tecnico hardware, per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura. Si precisa che l'Autorità si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, al di là del suo profilo personale.

Qualifica	Tecnico Hardware Senior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze lavorative	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Conoscenze	<p>Buona conoscenza sia hardware che software dei sistemi per la parte Server descritta nell'allegato 1 appendice B.</p> <p>Conoscenza di base di:</p> <ul style="list-style-type: none">sistemi operativiArchitettura di rete TCP/IPProtocolli di rete (Tcp/Ip, Netbeui,Ipx/Spx)Interfacce di rete (Ethernet, FDDI, ATM,Wi-Fi, Fast- Ethernet)Standard per cablaggio strutturato (ISO/IEC 11801, EN 50173). <p>Capacità nella risoluzione di problematiche relative a:</p> <ul style="list-style-type: none">installazioni software,driver e patch,aggiornamenti software e antivirus, <p>Conoscenze di base di strumenti di Systems e Network Management e di diagnostica di rete</p>