

**CAPITOLATO TECNICO
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE,
ASSISTENZA E PRESIDIO DEL SISTEMA INFORMATIVO
DELL’AUTORITA’ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO**

INDICE

1	<i>Premessa</i>	3
2	<i>Oggetto della procedura</i>	3
3	<i>Durata del contratto</i>	3
4	<i>Contesto</i>	4
4.1	Contesto organizzativo.....	4
4.2	Contesto operativo e tecnologico	4
4.2.1	Sopralluogo.....	4
5	<i>Descrizione dei servizi richiesti</i>	5
5.1	Servizio di Manutenzione dei Sistemi.....	5
5.2	Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici	7
5.3	Servizio di Gestione dei Dispositivi di Informatica d'utente.....	8
5.3.1	Assistenza agli utenti e help desk di primo livello.....	9
5.3.2	Attività di IMAC.....	9
5.4	Servizio di Supporto Specialistico.....	10
6	<i>Dimensionamento dei servizi</i>	11
6.1	Requisiti professionali del partecipante.....	13
7	<i>Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività</i>	13
7.1	Tipologia di erogazione dei servizi.....	13
7.2	Luogo di lavoro.....	15
7.3	Orari di erogazione	15
7.4	Reportistica e rendicontazione	16
7.5	Monitoraggio e rilievi.....	17
7.6	Valutazione delle risorse.....	17
7.7	Affiancamento	17
7.8	Livelli di servizio e penali	18
8	<i>Strumenti a supporto dell'operatività</i>	20
8.1	Portale di governo e gestione della fornitura	20
8.2	Sistema di Trouble Ticketing	21
8.3	Modalità di verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali.....	21
9	<i>Governance</i>	22

1 Premessa

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (nel seguito l'Autorità o l'AGCM), nell'ambito delle proprie politiche gestionali, intende acquisire i servizi di manutenzione dei sistemi, sistemistici e di supporto per la gestione e il presidio del proprio Sistema Informativo.

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di descrivere la fornitura dei servizi in oggetto, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Si considerano parte integrante del presente Capitolato tecnico le Appendici di seguito indicate:

Appendice 1 – Descrizione dei profili professionali

Appendice 2 – Indicatori di qualità della fornitura

Appendice 3 – Elenco dei beni oggetto della Manutenzione dei Sistemi, con relativo Allegato 1

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

2 Oggetto della procedura

La presente procedura ha per oggetto l'erogazione dei servizi di manutenzione dei sistemi (come meglio precisato nel seguito del presente documento), dei servizi di assistenza sistemistica sui software di base e applicativi, il supporto specialistico su soluzioni, prodotti e infrastrutture facenti parte del sistema informativo dell'AGCM ed i servizi di presidio on site per l'help desk interno, il supporto agli utenti sulle problematiche informatiche di primo livello e per la gestione dei dispositivi di informatica di utente.

Nel seguito del presente documento e negli allegati sono meglio descritte le caratteristiche dei servizi richiesti e le consistenze dei materiali che dovranno essere oggetto della copertura manutentiva.

Il Fornitore sarà responsabile dell'intero ciclo di gestione delle dotazioni e infrastrutture informatiche, a partire dalla messa a disposizione di tutte le parti di ricambio e dell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a ripristinare il regolare funzionamento delle piattaforme e degli apparati e di tutte le relative componenti hardware e software a seguito di qualsiasi anomalia che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità dei sistemi o di alcune delle funzionalità anche per il singolo utente.

Oggetto dell'appalto è anche la predisposizione, l'evoluzione, l'aggiornamento e la gestione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, con particolare riferimento ad esempio al sistema di trouble ticketing ed al sistema di verifica degli indicatori della qualità e per il calcolo delle penali.

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

Per ciascuno dei servizi richiesti il Fornitore dovrà descrivere la soluzione offerta in termini di organizzazione, strumenti e metodologie e le esperienze pregresse maggiormente significative rispetto al contesto organizzativo e tecnologico dell'Autorità.

E' inoltre richiesto che il Fornitore descriva il modello organizzativo ed operativo che verrà adottato per l'erogazione di uno o più servizi, qualora il Fornitore scelga di avvalersi del supporto di specifici Centri di Competenza.

3 Durata del contratto

La durata prevista per i servizi di cui al presente capitolato è fissata in 36 mesi a partire dalla "Data di avvio del servizio" definita secondo le modalità che saranno indicate nel Contratto.

L'AGCM si riserva la possibilità di rinnovare il contratto per ulteriori 24 mesi, ed in ogni caso per il periodo necessario al subentro del nuovo fornitore in caso di nuovo affidamento.

4 Contesto

4.1 *Contesto organizzativo*

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è stata istituita in Italia nel 1990. È 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 2004 applica la legge sul conflitto di interessi dei titolari delle cariche di Governo. 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'Autorità la tutela amministrativa contro le clausole vessatorie inserite nei contratti con i consumatori. Dal 2012 all'Autorità è stata attribuita, inoltre, la competenza di assegnare il rating di legalità alle imprese che ne abbiano fatto richiesta. Il personale dell'Autorità, tra quello di ruolo, quello con contratto a tempo determinato e quello comandato da amministrazioni pubbliche, è attualmente composto da 273 risorse interne (al 31 dicembre 2021), ma all'interno dell'istituzione operano a vario titolo (stagisti, tirocinanti, praticanti, ...) mediamente circa 350 - 400 risorse. Ulteriori riferimenti e informazioni sull'Autorità sono disponibili sul sito www.agcm.it.

4.2 *Contesto operativo e tecnologico*

Sono presenti circa 400 utenti informatici complessivi (composti da utenti interni ed esterni e utenze di servizio) localizzati tutti su un'unica sede con attività in parte erogata presso la sede ed in parte in modalità delocalizzata. La dotazione individuale degli utenti è composta da pc desktop, notebook, smartphone, tablet e modem per computer portatile, e da app e/o dispositivi per l'autenticazione multifattoriale a garanzia della sicurezza dell'accesso da remoto. Alcuni utenti sono dotati di stampanti assegnate alla postazione di lavoro, mentre tutti si avvalgono delle stampanti di rete presenti ai vari piani dell'edificio.

L'infrastruttura del Sistema informativo AGCM è articolata in un unico CED che si trova nella sede AGCM di Roma in piazza Verdi. Nel CED sono presenti server di varie tecnologie ed architetture con sistemi operativi prevalentemente a 64 bit.

Tutte le PDL (circa 400) hanno sistema operativo Windows 10 Pro ed una configurazione software standard (a meno di particolari applicativi necessari ad utenti autorizzati),

Nel sistema informativo AGCM sono attivi servizi di sicurezza destinati alla protezione perimetrale, alla protezione delle postazioni di lavoro (PDL) e alla protezione dei server.

4.2.1 *Sopralluogo*

Al fine di verificare lo stato dei luoghi e la situazione logistica e tecnologica nel CED ed in tutti i locali di AGCM dove sono presenti le infrastrutture ed i dispositivi e per recuperare maggiori informazioni circa le infrastrutture tecnologiche presenti presso AGCM oltre che ogni informazione utile alla presentazione della propria offerta, il Concorrente potrà provvedere ad un sopralluogo presso la sede di Piazza Verdi.

Il sopralluogo dovrà essere fissato, con almeno 3 giorni di anticipo e previo appuntamento con il referente AGCM a mezzo e-mail all'indirizzo gare.contratti@agcm.it. Il Concorrente interessato a partecipare indicherà un incaricato il cui nominativo dovrà essere comunicato mediante email al suddetto indirizzo, da trasmettere entro il giorno precedente la data del sopralluogo, con allegata fotocopia di un documento di identificazione con fotografia. L'accesso alla sede AGCM dovrà avvenire nel pieno rispetto delle misure e dei protocolli posti in essere da AGCM e previsti dalle vigenti normative in materia di contenimento dell'emergenza sanitaria Covid-19. L'incaricato potrà presentarsi il giorno del sopralluogo munito di documento d'identità nonché con l'indicazione dei relativi poteri o degli estremi della procura speciale. Della partecipazione al sopralluogo verrà redatto apposito verbale, sottoscritto dai soggetti partecipanti.

5 Descrizione dei servizi richiesti

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.

Quanto indicato è da intendere come requisito essenziale minimo: la proposta del Concorrente potrà comprendere elementi tecnici, strumenti software a supporto e miglioramenti in termini di dimensionamento dei servizi e di modalità operative.

Si precisa che le tecnologie, le consistenze, i prodotti ed i software descritte nei paragrafi successivi e nelle appendici relative alle consistenze dei materiali da porre in manutenzione riflettono lo stato attuale del sistema informativo dell'Autorità alla data di redazione del presente documento; tali asset possono, pertanto, essere suscettibili di aggiornamenti legati alle attività informatiche correnti e/o future che possono intercorrere fino alla fase di presa in carico da parte del fornitore aggiudicatario. Gli aggiornamenti tecnologici e le variazioni di consistenze devono pertanto considerarsi parte integrante del sistema informativo per il quale è prevista l'erogazione dei servizi.

I servizi dovranno essere erogati per l'intera durata del contratto, operando sia con gli strumenti resi disponibili dall'Autorità sia con strumenti messi a disposizione dal Fornitore.

5.1 Servizio di Manutenzione dei Sistemi

Il servizio di Manutenzione dei Sistemi comprende le attività necessarie per mantenere continuamente in efficienza i Sistemi, 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.

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 3, sono riepilogati i sistemi rilevati alla data di redazione del presente capitolato e che saranno oggetto del servizio di manutenzione e quelli in garanzia. In particolare, per quanto riguarda i beni in garanzia, si specifica che gli interventi di ripristino sono realizzati direttamente da Fornitori Terzi. Sarà a carico dell'Aggiudicatario, in questi casi, l'interfacciamento per conto

dell'AGCM con tali Fornitori Terzi e la gestione di tutte le attività necessarie al completamento delle operazioni di ripristino delle funzionalità e di reintegro delle apparecchiature (a soli fini esemplificativi e non esaustivi si pensi alle azioni di prelievo delle apparecchiature presso l'utente finale o dai locali dove esse sono installate, apertura della chiamata al Fornitore Terzo, eventuale consegna o spedizione secondo le modalità previste dalla garanzia, sollecito in caso di ritardo, monitoraggio del ticket aperto, recupero dell'apparecchiatura ed installazione a seguito del rientro). Qualora il termine delle condizioni di garanzia indicate nella documentazione cada all'interno del periodo di erogazione del servizio di cui alla presente, il Fornitore si impegna sin d'ora a proseguire l'erogazione dei servizi di manutenzione, alle stesse condizioni previste per apparecchiature analoghe appartenenti alla stessa categoria degli apparati in discussione, senza alcun ulteriore onere a carico di AGCM. L'Autorità, in sede di presa in carico da parte dell'Aggiudicatario, comunicherà la lista aggiornata dei sistemi/apparecchiature oggetto del servizio, con le seguenti indicazioni:

- sistema/apparecchiatura;
- tipologia, modello e marca;
- ove possibile identificativo dell'hardware (serial number o altro identificativo);
- classe;
- priorità associata all'apparecchiatura.

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 e la priorità associata ad ogni singolo sistema/apparecchiatura sono assegnate dall'Autorità sulla base della tipologia dell'asset e del corrispondente valore economico.

La priorità definisce il tempo massimo per l'intervento e la risoluzione del malfunzionamento (cfr. Appendice 2 e 3).

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 manutenzione, non comporterà alcuna variazione del canone di manutenzione 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 nelle Appendici 3, potrà essere inserito o rimosso all'interno del servizio di manutenzione durante il periodo di efficacia del contratto.

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.

Il servizio in oggetto include le attività periodiche e proattive di monitoraggio e aggiornamento continuo delle versioni dei firmware e dei middleware presenti sui sistemi coperti dal servizio di manutenzione.

In occasione di particolari rilasci da parte dei produttori e comunque con cadenza almeno semestrale, e ove non ricorrano condizioni operative o relative alla sicurezza informatica per cui sia necessario prevedere (per tutte o parte delle apparecchiature) interventi più frequenti (in base ad esplicita richiesta da parte dell'Autorità che dovrà essere presa in carico dal Fornitore senza oneri aggiuntivi) dovranno essere pianificate ed effettuate le attività di aggiornamento dei firmware e/o dei middleware

delle apparecchiature, a partire da quelle più critiche e a seguire con i prodotti che presentano minor criticità operativa ai fini della piena efficienza e sicurezza del sistema informativo dell'AGCM. Tutte le suddette attività saranno a carico del Fornitore e non potranno essere previsti oneri aggiuntivi per l'esecuzione periodica di tali attività: pertanto è necessario che il Fornitore possa disporre, tramite eventuali appositi accordi con i produttori o con modalità che lo stesso Fornitore potrà meglio identificare, di tutti i firmware, i software embedded e di sistema, gli applicativi di monitoraggio e di base direttamente messi a disposizione dai produttori per la corretta funzionalità ed efficienza delle apparecchiature.

Nella Relazione Tecnica dovranno essere indicate le modalità specifiche proposte per l'erogazione di questo servizio e degli eventuali accordi, contratti e rapporti di cui il Fornitore è in possesso, o di cui intende dotarsi o che intende stipulare con i produttori per l'erogazione del servizio, con specifico riferimento in particolare a quelle apparecchiature che per loro natura o per garanzia degli SLA di servizio necessitano di un intervento indiretto o di un supporto di secondo livello da parte del produttore.

Si evidenzia inoltre che nell'ambito del servizio di manutenzione dei sistemi, 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 3), fermo restando che in tal caso il Fornitore non sarà responsabile dei Livelli di Servizio relativi alle tempistiche di completamento dell'intervento.

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 richiederebbero altrimenti un elevato tempo di risoluzione).

5.2 Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici

Il servizio di Conduzione Progetti Tecnologici si riferisce all'attività di sviluppo di progetti di innovazione volti alla razionalizzazione/evoluzione delle infrastrutture tecnologiche e dei sistemi, anche nell'ottica della convergenza delle tecnologie delle comunicazioni e dell'informatica.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito le attività comprese nel servizio in oggetto:

- studio e progettazione di infrastrutture per il consolidamento dei sistemi;
- conduzione e realizzazione di progetti per l'adozione e diffusione di nuove tecnologie;
- conduzione e realizzazione di progetti di innalzamento delle versioni dei prodotti.

Si precisa che, nell'ambito di tale servizio, le attività di definizione, analisi e proposta delle soluzioni progettuali dovranno essere svolte sulla base di requisiti identificati e approvati dall'Autorità.

In particolare il Fornitore dovrà effettuare l'analisi dei possibili impatti legati agli ambiti progettuali attivati e effettuarne lo studio di fattibilità, la pianificazione temporale ed economica, la progettazione esecutiva e la realizzazione fino alla fase ultima di rilascio in esercizio. Inoltre è richiesto che il Fornitore svolga un ruolo proattivo, in termini di proposte di ottimizzazione ed evoluzione relativamente al contesto tecnologico dell'Autorità, anche sulla base dell'evoluzione del mercato.

Si precisa che l'Autorità si riserva la facoltà di richiedere offerte comparative a Fornitori Terzi, non garantendo pertanto al Fornitore l'esclusività del Servizio, o il completo utilizzo dei giorni/uomo di cui al successivo capitolo 6.

E' richiesto che nella Relazione Tecnica il Fornitore descriva l'approccio, le metodologie di progettazione tecnica e di Project Management, il modello organizzativo e gli strumenti di lavoro che intende adottare per l'erogazione del servizio ed eventuali ulteriori attività rispetto a quelle sopra indicate che attuerà senza oneri aggiuntivi per l'Autorità. In particolare, sulla base delle informazioni descritte nel Capitolo 4, il Fornitore potrà presentare nella Relazione Tecnica eventuali proposte per l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica dell'Autorità.

5.3 Servizio di Gestione dei Dispositivi di Informatica d'utente

Il servizio consiste nella gestione in maniera efficace e proattiva dei dispositivi di informatica individuale al fine di mantenerli in perfetta efficienza e nel supporto agli utenti (telefonico e on site, ma sempre con erogazione presso la sede dell'Autorità) sulle problematiche principali di informatica di base, sugli applicativi, su problemi di networking, stampanti o altri dispositivi correntemente utilizzati dagli utenti AGCM.

Per dispositivi di informatica d'utente si intendono:

- l'insieme dei personal computer, fissi e portatili;
- le apparecchiature a questi collegate (video, stampanti, scanner, modem per computer, webcam, ecc.);
- i dispositivi di fonia mobile aziendali (tablet, smartphone, palmari) e di telefonia fissa (terminali telefonici voip),
- qualunque altro dispositivo presente (proiettori, stampanti di rete, switch,...).

Il dettaglio del parco hardware presente presso l'Autorità, comprendente anche le apparecchiature dedicate agli utenti alla data di stesura della presente documentazione, è riportato nell'Appendice 3. Nel seguito del paragrafo vengono dapprima descritte le attività di supporto ed assistenza agli utenti e quindi quelle relative ad interventi IMAC.

Il servizio dovrà essere erogato presso la sede di AGCM tramite la presenza continuativa (come meglio specificato nel seguito del documento) di due risorse in presidio *on-site*, corrispondenti rispettivamente almeno l'una alla figura professionale di Assistente tecnico senior e l'altra di Assistente tecnico junior (rif. paragrafo 6 e 7 dell'Appendice 1).

Si precisa che attualmente le attività relative al servizio in oggetto sono realizzate attraverso l'impiego di due risorse esterne le cui caratteristiche sono conformi a quanto indicato rispettivamente nel profilo professionale di Assistente tecnico senior e di Assistente tecnico junior; tali risorse risultano essere in possesso inoltre di una consolidata esperienza sia sul contesto tecnologico che su quello organizzativo dell'Autorità, nonché di elevata capacità di relazione anche con l'utenza top management.

A tal proposito, come meglio specificato nell'Art.25 del Disciplinare di gara, al fine di promuovere la stabilità occupazionale delle risorse attualmente impegnate nell'erogazione del servizio, l'Aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico le risorse professionali che attualmente svolgono il servizio.

E' richiesto, inoltre, 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 indicate nel Capitolato, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.

5.3.1 Assistenza agli utenti e help desk di primo livello

Nell'ambito di tale servizio sono comprese le attività volte alla risoluzione di malfunzionamenti dei dispositivi di informatica d'utente, anche attraverso il controllo, la supervisione ed il monitoraggio degli interventi di assistenza di terze parti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- risoluzione dei problemi di funzionalità delle apparecchiature affidate in gestione, anche in relazione alle funzionalità di rete e di fonia, attraverso l'intervento on-site presso l'utente ove non risolvibile remotamente (ma sempre presso la sede AGCM di Piazza Verdi);
- laddove necessario, salvataggio e ripristino dei dati;
- supervisione e supporto (attivazione e governo su espressa indicazione dell'Autorità) agli interventi di fornitori terzi (hw/sw/applicativi) e verifica della piena funzionalità a seguito dell'intervento;
- riconfigurazione delle apparecchiature a seguito di interventi di ripristino delle funzionalità, anche se effettuati da fornitori terzi;
- supporto telefonico agli utenti e/o agli altri gruppi di supporto sulle tematiche di informatica di base, applicativi standard, problematiche operative e di primo livello sui software AGCM;
- supporto agli utenti nell'utilizzo di applicativi standard (Office, Client Lotus Notes, Web Browser) nonché nell'utilizzo dei dispositivi mobili (smartphone, tablet, palmari);
- gestione e tracciatura degli interventi di assistenza.

5.3.2 Attività di IMAC

Per IMAC si intendono le attività di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sui dispositivi di informatica individuale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito alcune delle attività comprese nel servizio:

- attività propedeutiche per l'attivazione di nuovi dispositivi di informatica d'utente, comprendendo la supervisione delle attività di fornitori terzi nella consegna ed installazione di nuove apparecchiature e del software;
- installazione, configurazione, personalizzazione e modifica delle apparecchiature, comprendendo il collegamento alla rete elettrica e dati e la configurazione delle utenze di accesso, ai servizi di rete ed alla posta elettronica nonché, ove necessario, il salvataggio ed il ripristino dei dati dell'utente;
- installazione, configurazione, personalizzazione e modifica delle apparecchiature di telefonia fissa comprendendo il collegamento alla rete elettrica e dati e la configurazione delle utenze di accesso (sia sul terminale utente che sul sistema centrale di fonia);
- installazione ed aggiornamento delle componenti sw di base (compresa la migrazione del Sistema Operativo), antivirus, componenti applicative e di produttività individuale standard e specifiche, anche attraverso attività di software distribution;
- installazione e sostituzione di componenti hardware;
- realizzazione dei backup e dei restore dei dati dalle postazioni in caso di sostituzione, ripristino delle immagini standard sui dispositivi, gestione dei ticket per le manutenzioni di apparati eventualmente in garanzia e gestiti da fornitori terzi;
- movimentazione degli apparati da e verso il magazzino o all'interno della sede dell'Autorità;
- attività di manutenzione preventiva (ad esempio deframmentazione del disco, rimozione spyware e malware, rimozione file temporanei, installazione di patch di sistema, gestione ed aggiornamento antivirus);
- gestione e allestimento delle sale per la realizzazione di eventi quali workshop, seminari, riunioni e eventi formativi;

- gestione e aggiornamento dell'inventario degli asset;
- gestione e tracciatura degli interventi di IMAC.

5.4 Servizio di Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico comprende un insieme di attività nell'ambito dell'evoluzione delle configurazioni dei sistemi/apparecchiature che, a fronte di una richiesta formale, prevedano il coinvolgimento di risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, talvolta urgenti e discontinue, anche in affiancamento ai gruppi di lavoro dedicati all'erogazione dei servizi continuativi previsti in tale fornitura.

Si precisa inoltre che il servizio in oggetto comprende attività pianificabili e attività non pianificabili. In entrambi i casi, qualora l'intervento lo richieda (attività di problem e change management), il Fornitore è tenuto a recarsi presso la sede dell'Autorità garantendo la massima tempestività nella risposta alle singole richieste. A tal proposito, si precisa che ogni attività di problem e change management relativa alle configurazioni dei sistemi verrà svolta attraverso l'utilizzo del servizio in oggetto. Sarà responsabilità dell'Autorità informare eventualmente ed allineare il Fornitore su eventuali interventi di piccola entità e/o di ordinaria amministrazione effettuati in autonomia da parte dell'Autorità stessa (ad esempio creazione di utenze).

Il servizio comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- supporto specialistico per attività di problem e change management sulle infrastrutture, sugli ambienti tecnologici, sui sistemi e gli apparati di networking e sulla centrale telefonica (basata su tecnologia Cisco Call Manager) presenti presso l'Autorità;
- progettazione evolutiva dell'infrastruttura ICT, comprendendo anche la stesura di documentazione tecnica;
- verifica e valutazione della documentazione tecnica prodotta da fornitori terzi, quali ad esempio, studi di fattibilità, specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software;
- verifiche di impatto circa le attività di change sistemistici (aggiornamento del software dei sistemi operativi, middleware e database);
- assistenza post installazione, mediante affiancamento al personale tecnico dell'Autorità, allo scopo di realizzare uno skill-transfert;
- installazione, configurazione e personalizzazione del software necessario al corretto funzionamento del nuovo hardware installato;
- realizzazione di personalizzazioni e/o configurazioni specialistiche sui software e sugli strumenti utilizzato presso l'Autorità;
- attività di configurazione, personalizzazione e implementazione di nuove funzionalità sui sistemi di networking, di firewalling, di telefonia e videocomunicazione e sugli altri apparati presenti nell'infrastruttura IT di AGCM;
- realizzazione di configurazioni, personalizzazioni, applicazione degli aggiornamenti di sistema e di sicurezza sui sistemi operativi e sui relativi servizi, sulle piattaforme di virtualizzazione e di middleware, sui sistemi di SSO e sugli altri elementi software infrastrutturali presenti in Autorità;
- implementazioni di nuove funzionalità e verifiche tecniche su problematiche di secondo livello emerse nelle soluzioni tecnologiche presenti in Autorità, in ambito sistemistico, di rete e sicurezza.

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. Inoltre, il Fornitore dovrà descrivere eventuali ulteriori attività rispetto a quelle indicate nel capitolato, che intende attuare senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, al fine di realizzare miglioramenti nell'erogazione del servizio.

6 Dimensionamento dei servizi

Di seguito si riporta per tutti i servizi (ad esclusione della Manutenzione dei Sistemi¹), il dimensionamento stimato, da intendersi come massimale di Giorni/Persona previsti per l'intera fornitura.

Per quanto riguarda il Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente, l'erogazione del servizio è prevista in modalità continuativa a partire dall'avvio in esercizio del servizio e per tutta la durata contrattuale presso la sede di AGCM per due risorse (Assistente Tecnico Senior e Assistente Tecnico Junior – vedi Appendice 1) per tutti i giorni lavorativi di calendario (lunedì – venerdì come meglio specificato nel paragrafo 7.3). L'Aggiudicatario dovrà garantire le sostituzioni di ognuna delle due risorse con risorse appartenenti allo stesso profilo professionale in occasione di giorni di ferie, malattia, permesso,... in modo da assicurare ad AGCM la presenza regolare e continuativa delle due figure a supporto dell'erogazione del servizio.

Per quanto concerne invece i servizi di Conduzione dei Progetti Tecnologici e di Supporto Specialistico vengono forniti valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso e pianificate. In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte della Committente, ma corrispondono ad un plafond di giorni/uomo la cui erogazione potrà essere richiesta nel corso della durata contrattuale con le modalità spot e su richiesta, in base alla natura ed alla necessità di intervento di AGCM.

Servizio	Giorni/uomo
Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici (CPT)	40
Servizio di Supporto Specialistico (SSP)	210

Tabella 1 – Totale Giorni/uomo stimato per ciascun servizio.

Di seguito si riporta, inoltre, il mix medio da utilizzare/considerare calcolato sulla base dell'esperienza pregressa per la quantificazione dell'impegno medio dei due servizi sopra riportati.

Figura Professionale	CPT	GDI	SSP
Capo Progetto	5%		
IT Architect Senior	20%		25%
Sistemista Senior (ambito Reti)	25%		25%
Sistemista Senior (ambito Sicurezza)	25%		25%
Sistemista Senior (ambito Sistemi)	25%		25%

Tabella 2 – Mix medio del gruppo di lavoro.

In fase di presentazione dell'offerta economica i partecipanti dovranno inoltre fornire la tariffa unitaria per giornata/uomo per le due figure professionali di Assistente tecnico senior e di Assistente tecnico junior (rif. paragrafo 6 e 7 dell'Appendice 1). L'AGCM si riserva infatti la possibilità di poter utilizzare ulteriori giornate/uomo relativamente a tali figure professionali fino da un massimo di 60 giornate nel corso dell'intera durata contrattuale, per rinforzare il team composto dalle due risorse in occasione di particolari necessità ovvero per eventuale assistenza nelle giornate prefestive e/o festive. La quotazione indicata dai partecipanti dovrà quindi tenere conto di tale evenienza (non potrà essere

¹Per quanto riguarda il servizio di Manutenzione dei Sistemi non è indicato un dimensionamento a giorni uomo, in quanto il Fornitore dovrà farsi carico, come meglio specificato nel paragrafo 5.1 e nella restante documentazione di gara, di tutte le attività relative per l'intera durata contrattuale.

quindi previsto un costo ulteriore per l'erogazione delle giornate/uomo in relazione al calendario di erogazione).

Per quanto riguarda il servizio di Manutenzione dei Sistemi, nell'Appendice 3 e nel relativo Allegato 1 è riportata la consistenza degli apparati da mantenere; di seguito si riportano i volumi relativi alle classi di appartenenza dei sistemi rilevati alla data di redazione del presente Capitolato Tecnico.

Classe apparati	Quantità stimata
PC Desktop	400
Monitor	330
Notebook	321
Stampanti laser b/n	155
Stampanti laser a colori	31
Stampanti a getto d'inchiostro	1
Stampanti per Etichette	7
Scanner	35
Webcam	20
Proiettori	5
CED	
Server	32
MSA	6
Rack completi	7
Tape Library IBM	1
Barracuda (bilanciatore)	1
Switch HP	4
Apparati di videoconferenza (voce unica per sistema composto da apparati indicati in Appendice 3)	1

Tabella 3 – Quantità di apparecchiature suddivise per tipologia.

In relazione alle variazioni (in aumento o in diminuzione) delle consistenze che dovessero verificarsi nel periodo intercorrente tra la data di redazione del presente documento e l'eventuale avvio del servizio, oltre che con periodicità trimestrale nel corso dell'intera durata contrattuale, si provvederà al riconteggio degli apparati da coprire con il servizio di Manutenzione dei Sistemi, suddivisi nelle categorie sopra indicate. Qualora si verifichi uno scostamento pari o superiore al 10% del valore indicato in tabella per ogni categoria (per quanto riguarda l'avvio del servizio) o dal valore di un periodo precedente nel corso della durata contrattuale, si procederà alla revisione automatica del canone secondo quanto previsto dallo Schema di Contratto ed in relazione a quanto indicato nell'offerta economica dall'Aggiudicatario per tali incrementi/decrementi.

Si specifica che dovranno essere coperti dal servizio di manutenzione (sebbene non considerati nel calcolo dell'offerta economica che genera l'importo complessivo del canone del servizio di manutenzione) tutti gli altri apparati non conteggiati nella tabella sopra riportata (per esigua numerosità degli stessi) ma eventualmente ricompresi nell'Appendice 3 e nel relativo Allegato 1.

Con riferimento all'indicazione fornita in merito all'esistenza di coperture di garanzie di alcuni prodotti, si specifica che le informazioni fornite fanno riferimento alla data di acquisto, e che pertanto il reale periodo per il quale il Fornitore potrà avvalersi di tale condizione per la gestione delle segnalazioni ed il ripristino degli apparati potrebbe essere già esaurito, o essere condizionato dai tempi di espletamento della procedura di gara, dalle procedure amministrative necessarie per la stipula del contratto e per l'avvio della fase di erogazione del servizio.

Resta inteso che nella predisposizione dell'offerta, il Fornitore dovrà valutare la possibilità che pertanto il servizio di garanzia esistente sia inferiore o addirittura esaurito all'atto dell'avvio del servizio e che pertanto la manutenzione debba essere erogata interamente a suo carico per un periodo superiore a quanto desumibile dalle date indicate in fase di presentazione dell'offerta.

Il canone complessivo e di dettaglio relativo ai servizi di manutenzione offerto dal Fornitore dovrà pertanto tener conto di tale eventualità, e non potrà essere richiesta ad AGCM alcuna revisione dello stesso in merito a tale o analoga casistica.

Per i dettagli relativi ai sistemi che saranno oggetto del servizio di Manutenzione dei Sistemi si faccia riferimento all'Appendice 3.

6.1 Requisiti professionali del partecipante

Per partecipare alla procedura, il Concorrente deve avere effettuato, negli ultimi tre anni, forniture di servizi analoghe a quella descritta nel presente documento e essere in possesso dei seguenti requisiti (di cui sarà necessario produrre evidenza in fase di presentazione dell'offerta):

- Microfocus (Novell) Authorized Partner;
- Sophos Gold Partner;
- Silver Citrix Solution Advisor (CSA);
- HPE Gold Partner.

Tali partnership dovranno essere possedute anche dagli eventuali subappaltatori proposti dal soggetto partecipante.

7 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

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.

7.1 Tipologia di erogazione dei servizi

La modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura è continuativa con remunerazione differenziata "a canone" e "a consumo" a secondo dei servizi considerati, come riportato nella tabella sottostante:

Servizio	Remunerazione
----------	---------------

Servizio di Manutenzione dei Sistemi	A canone
Servizio di Conduzione Progetti Tecnologici (CPT)	A consumo
Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente (GDI)	A canone (*)
Servizio di Supporto Specialistico (SSP)	A consumo

(*) a meno delle 60 giornate/uomo a consumo di cui al cap. 6

Tabella 4 – Modalità di remunerazione dei servizi oggetto di fornitura.

L'attivazione dei Servizi di Manutenzione dei Sistemi e di Gestione dei Dispositivi di Informatica d'utente è prevista a partire dalla data di inizio erogazione del servizio e senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali. La remunerazione sarà basata su canoni trimestrali predefiniti (ed eventualmente rimodulati in funzione delle modifiche della consistenza dei servizi, ad esempio in termini di apparati coperti con il servizio di Manutenzione).

Le altre attività afferenti i servizi CPT e SSP saranno eventualmente pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che non esiste vincolo da parte del Committente circa il consumo delle giornate/uomo in un intervallo temporale; la tempificazione delle attività potrà essere determinata pertanto in corso d'opera e remunerata trimestralmente a consuntivo.

Per quanto concerne le singole richieste dei servizi CPT e SSP, il numero di giornate/uomo necessarie per l'espletamento della singola richiesta di AGCM in vigore contrattuale verrà condiviso preventivamente in base alla valutazione dell'attività da parte del Fornitore ed all'approvazione dell'AGCM.

Il Fornitore dovrà indicare l'impegno stimato in giornate/uomo necessarie all'espletamento dell'attività entro 3 giorni dalla richiesta di AGCM, e le attività dovranno essere avviate al più entro 5 giorni lavorativi dall'autorizzazione di AGCM.

In nessun caso le giornate/uomo dei servizi di CPT e SSP potranno essere consuntivate in relazione a risoluzione di guasti o ad interventi correlati ai servizi di manutenzione preventiva e correttiva, facenti riferimento al servizio di Manutenzione dei Sistemi.

Tutti gli eventuali sviluppi, procedure software e personalizzazioni prodotte sul sistema nel corso di tali interventi saranno di proprietà di AGCM.

Si precisa inoltre che, nell'ambito del servizio di Manutenzione dei Sistemi, il personale tecnico del 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.

Si precisa inoltre che l'esecuzione di interventi "on-site" per la sola sostituzione di dispositivi e/o componenti di informatica individuale, salvo diversa indicazione dell'Autorità, rientra nell'ambito del Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente. Il personale tecnico del Fornitore dovrà essere in grado di configurare il sistema/apparecchiatura (o la componente di esso) installato in sostituzione di quello guasto, per permetterne l'utilizzo da parte del personale tecnico dell'Autorità. Il personale tecnico del Fornitore dovrà essere dotato di tutta la strumentazione necessaria (a titolo informativo ma non esaustivo: computer portatile, cavo console, ecc.).

Per quanto concerne le attività soggette ad erogazione a consumo, invece, la regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in Giorni/Uomo, con modalità a tempo e spesa, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base del consuntivo approvato dall'Autorità.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Autorità, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti. Pertanto è prevista la predisposizione e l'aggiornamento di un Piano di Lavoro per ogni servizio, soggetto all'approvazione dell'Autorità.

Le attività estemporanee, normalmente caratterizzate da carattere di urgenza (di norma prodotti/servizio), verranno comunicate dall'Autorità secondo la modalità 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.

Si precisa inoltre che i Servizi di Supporto Specialistico comprendono attività pianificabili e attività non pianificabili. In entrambi i casi, qualora l'intervento lo richieda (attività di problem e change management), il Fornitore è tenuto a recarsi presso la sede dell'Autorità garantendo i relativi livelli di servizio definiti.

7.2 *Luogo di lavoro*

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato saranno svolte principalmente presso la sede dell'Autorità, in Piazza G. Verdi, 6/a, 00198 Roma. Per specifiche esigenze di obiettivo/servizio l'Autorità potrebbe chiedere di svolgere alcune prestazioni presso la sede del Fornitore.

Resta inteso che per il Servizio di Gestione dei Dispositivi di Informatica d'utente (da erogare in modalità continuativa a canone) è richiesta la presenza fisica on-site delle due risorse indicate nel paragrafo relativo alla Descrizione del Servizio, mentre per il Servizio di Manutenzione dei Sistemi il Fornitore può decidere se garantire un presidio presso la sede dell'Autorità (diverso dalle due risorse sopra citate) per garantire gli SLA contrattuali. In ogni caso tutte le attività che richiedono la presenza della Committente o attività negli ambienti sistemistici dell'Autorità saranno svolte presso la sede della Committente.

Per lo svolgimento delle attività verranno resi disponibili al Fornitore nelle sedi dell'Autorità un numero adeguato di posti di lavoro attrezzati. Per posti di lavoro attrezzati si intende la disponibilità di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e di postazioni di lavoro dotate del relativo software, fatta eccezione dei prodotti software resi disponibili dal Fornitore in relazione alle obbligazioni contrattuali.

7.3 *Orari di erogazione*

Il Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente e tutti i servizi a consumo erogati per Giornata/Uomo previsti nel presente Capitolato devono essere erogati e garantiti, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, prevedendo una flessibilità di 30 minuti in ingresso e in uscita del personale.

L'Autorità si 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.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

Su richiesta dell'Autorità, il Fornitore dovrà inoltre assicurare l'esecuzione di attività straordinarie, da eseguirsi al di fuori del normale orario di lavoro (in orario notturno e/o di sabato pomeriggio e/o nelle giornate festive) nell'ambito dei relativi Giorni/Uomo complessivi previsti; tali interventi potranno essere pianificati con preavviso di 2 giorni.

7.4 Reportistica e rendicontazione

Dovrà essere fornita con cadenza trimestrale, oltre che eventualmente ed in aggiunta su esplicita richiesta dell'Amministrazione, una reportistica di dettaglio, denominato "Report attività" comprensiva degli impegni di risorse consuntivati nel periodo e degli indicatori dell'andamento dei servizi.

Tutta la reportistica relativa al servizio dovrà essere archiviata per la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile su richiesta di AGCM in formato elettronico modificabile (non sarà accettato esclusivamente il formato pdf).

Il "Report attività" è un riepilogo trimestrale, redatto aggregando le attività sulla base di quanto richiesto dall'Autorità, che dovrà al minimo contenere:

- elenco delle attività svolte dal Fornitore nel corso del trimestre, riportando le date effettive di inizio e di termine delle attività condotte;
- per le attività a consumo, elenco degli interventi e del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impegnate, della tariffa giornaliera, del totale per attività e del totale per risorsa;
- sintesi delle attività svolte con l'impegno, in giorni, distinto per figura professionale;

Inoltre, è richiesto che tale documento riporti anche l'orario di servizio ordinario e le estensioni dell'orario di servizio.

Con particolare riferimento alle attività a canone, si richiede che siano fornite anche indicazioni relative ai volumi gestiti.

Il documento dovrà contenere anche informazioni relative agli Indicatori di qualità della fornitura.

Le informazioni relative alle attività effettuate durante l'intervento e la data e ora di chiusura dello stesso dovranno essere desunte dall'apposito rapporto di intervento, documento che dovrà essere redatto dal Fornitore.

A completamento di ogni intervento, il rapporto stilato dovrà essere sottoscritto dal tecnico intervenuto e controfirmato da un referente dell'AGCM, cui dovrà essere consegnata una copia dello stesso.

I dati dei rapporti dovranno quindi essere opportunamente registrati da parte del Fornitore in modo da essere resi disponibili nella forma e con i dettagli necessari ai fini delle verifiche contrattuali sul rispetto degli SLA.

7.5 Monitoraggio e rilievi

L'Autorità si riserva di effettuare il monitoraggio delle attività contrattuali. Il Fornitore si impegna a fornire all'Autorità tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, nei formati standard richiesti. La funzione di monitoraggio potrà essere svolta direttamente dall'Autorità o da terzi da esso incaricati.

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Autorità conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue Appendici, Standard, Relazione Tecnica). Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nel seguito del presente documento e determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dall'Autorità e sono formalizzati attraverso lettera.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Autorità un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.

7.6 Valutazione delle risorse

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato.

Il Fornitore, al momento dell'aggiudicazione definitiva, sottopone all'Autorità per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, secondo il template di Curriculum contenuto nella documentazione di gara, e le Certificazioni richieste e/o offerte in sede di gara. In particolare, tali certificazioni dovranno essere valide per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, le nuove risorse dovranno possedere le stesse Certificazioni. Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Autorità procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire, seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

Il Fornitore, oltre a quanto disposto contrattualmente sugli obblighi relativi al personale impiegato nella fornitura, si impegna a:

- pianificare la presenza del proprio personale in modo da rispettare il dimensionamento proposto in offerta ed i livelli di servizio contrattuali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo necessità operative dell'Autorità e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

7.7 Affiancamento

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore potrà richiedere il supporto dell'Autorità o di terzi da esso designati al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività previste dal Servizio di Gestione dei Dispositivi di Informatica d'Utente al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento del servizio per un periodo massimo di 2 mesi.

L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati dei contratti con terzi, ecc..) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa

pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l’Autorità, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà nella Relazione Tecnica.

Nel corso del periodo di affiancamento il Fornitore dovrà consegnare all’Autorità tutta la documentazione tecnica relativa alle soluzioni/migliorie offerte per l’erogazione dei servizi. In base alla documentazione tecnica approvata il Fornitore procederà all’implementazione di tali strumenti. Il Fornitore si impegna a operare le modifiche richieste e supportare l’Autorità, nella fase di verifica e collaudo, in maniera che l’infrastruttura sia pienamente operativa.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

7.8 Livelli di servizio e penali

Per tutta la durata del contratto, i malfunzionamenti di qualsiasi natura dovranno essere gestiti e risolti con intervento da parte di personale qualificato dell'affidatario. E’ prevista una classificazione del malfunzionamento in funzione del suo livello di severità e della gravità delle conseguenze che esso comporta, che è associata in maniera univoca all’apparecchiatura per la quale avviene la segnalazione, in funzione del livello di priorità che le è stato assegnato (vedi Appendice 3).

In relazione a tale classificazione vengono definiti alcuni indicatori di qualità del servizio erogato dall’Aggiudicatario: per essi dovrà essere fornita, senza oneri aggiuntivi, misura trimestrale per valutare lo stato di andamento del servizio.

Il Fornitore si impegna a garantire l’accuratezza e la completezza delle misurazioni effettuate, fornendo evidenza, in caso di richiesta da parte di AGCM, della metodologia e degli eventuali strumenti utilizzati per la consuntivazione dei dati.

Gli indicatori monitorati ai fini del rispetto del livello di qualità del servizio erogato da parte del Fornitore, con i relativi valori obiettivo richiesti da AGCM sono riportati nella tabella seguente, oltre che essere schematizzati nell’Appendice 2:

Metrica	Descrizione	Valore obiettivo
Tempo di presa in carico delle richieste	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte di AGCM e la conferma del Fornitore circa la presa in carico della chiamata. Per essere considerata utile ai fini del calcolo di questo parametro, la risposta dovrà essere effettuata in maniera non automatizzata. Pertanto non potrà ritenersi valido il solo riscontro via mail o sms, o altro strumento automatico di risposta alle segnalazioni.	15 minuti
Tempo di intervento e stima	Tempo intercorrente tra la segnalazione/presa in carico del disservizio e un riscontro del Fornitore contenente l’esito di una prima verifica dell’ambito della segnalazione e con una prima diagnosi di massima e una previsione dei tempi di ripristino.	2 ore lavorative
Tempo di ripristino dell’operatività piena dei sistemi	Intervallo di tempo misurato in ore e minuti che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte di AGCM e la chiusura dello stesso con il ripristino completo del sistema.	4 ore lavorative (per sistemi con priorità 1) e 8 ore lavorative (per sistemi con priorità 2)

Tabella 5 – Misurazione della qualità del servizio e valori obiettivo delle metriche definite.

Per i disservizi di particolare gravità, ed in tutti i casi in cui AGCM lo richieda, entro 3 giorni lavorativi dalla risoluzione, dovrà essere fornito ad AGCM un *incident report* che riporti almeno i

riferimenti temporali di tutte le fasi del guasto, la descrizione puntuale e le cause di quanto accaduto, le azioni messe in atto per risolverlo, oltre agli eventuali miglioramenti proposti per minimizzare i rischi che il disservizio possa ripetersi.

Per ogni intervento è quindi necessaria la misurazione di almeno i seguenti dati:

- Data e ora dell'apertura della segnalazione da parte di AGCM;
- Data e ora della risposta del Fornitore contenente la presa in carico della richiesta di intervento;
- Data e ora del riscontro del Fornitore contenente una prima diagnosi e previsione dei tempi di ripristino del sistema;
- Data e ora del ripristino completo del sistema e di chiusura dell'intervento.

Si specifica che è fatto divieto al Fornitore di procedere alla sospensione delle segnalazioni o al cambiamento di stato delle stesse, senza la preventiva autorizzazione di AGCM, nel caso in cui queste attività, o altre analoghe, possano influire sulla consuntivazione dei tempi di gestione delle segnalazioni e conseguentemente sul calcolo degli indicatori sotto monitoraggio ai fini del rispetto degli SLA. Ove ciò si verificasse, AGCM terrà conto esclusivamente delle tempistiche e delle modalità di calcolo indicate nel presente Capitolato ai fini della verifica degli SLA e del conteggio del valore degli indicatori.

Con periodicità trimestrale dovranno poi essere calcolati:

- Numero di richieste prese in carico entro il valore obiettivo ($N_{presincarico_ok}$);
- Numero di richieste con tempo di intervento entro il valore obiettivo ($N_{interventi_ok}$);
- Numero di segnalazioni risolte entro il valore obiettivo (N_{chiusi_ok}) (considerando tutti i guasti che si sono conclusi nel periodo di riferimento corrente);
- Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$).

Tramite le formule di cui alla Tabella 6 saranno calcolati i valori di tre indicatori di qualità; il mancato raggiungimento del target percentuale, anche relativamente ad uno solo di essi nel periodo di osservazione, comporterà l'applicazione delle penali previste dal Contratto.

Indicatore	Formola per il calcolo	Valore target
IQ_1	$IQ_1 = 100 \times \frac{N_{presincarico_ok}}{N_{richieste}}$	$IQ_1 \geq 95 \%$
IQ_2	$IQ_2 = 100 \times \frac{N_{interventi_ok}}{N_{richieste}}$	$IQ_2 \geq 95 \%$
IQ_3	$IQ_3 = 100 \times \frac{N_{chiusi_ok}}{N_{richieste}}$	$IQ_3 \geq 96 \%$

Tabella 6 – Indicatori di qualità del servizio e relativi valori target.

Nell'Appendice 2 sono riportati in forma sinottica le caratteristiche, i valori obiettivo e i parametri per ognuno degli indicatori utili al monitoraggio della qualità dei servizi erogati ed al controllo degli scostamenti rispetto ai valori target definiti per ognuno di essi.

Inoltre in relazione a tutti i servizi richiesti, alle modalità di erogazione ed alle altre prescrizioni del presente documento e in ogni caso per qualsiasi inadempimento relativo alla fornitura, AGCM si riserva, a suo insindacabile giudizio, la facoltà di applicare penali per le prestazioni ritenute essenziali secondo la gravità dello specifico inadempimento o non corretta esecuzione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune delle fattispecie che potranno condurre all'erogazione di una penale in funzione della tipologia di inottemperanza:

- avvio differito dei servizi rispetto alle date previste o pianificate;
- indisponibilità o incompletezza degli strumenti a supporto dell'operatività dei servizi;
- ritardi nella erogazione delle attività "a consumo" o nelle relative fasi di quantificazione delle richieste;
- modifiche non conformi della composizione dei team di risorse dedicati o assegnati ai servizi;
- assenza o indisponibilità della figura del responsabile fornitura, o sostituzione della stessa senza preventiva autorizzazione;
- assenza, carenza o ritardo nella fornitura della documentazione di rendicontazione periodica;
- mancato espletamento delle attività periodiche previste dal capitolato.

8 Strumenti a supporto dell'operatività

Nei paragrafi seguenti sono descritti gli strumenti che dovranno essere resi disponibili dal Fornitore per l'erogazione dei servizi per l'intera durata contrattuale.

8.1 Portale di governo e gestione della fornitura

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, prima dell'inizio dell'erogazione del servizio e senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, un "Portale di governo della Fornitura" comprensivo dell'hardware e del software necessario per il completo funzionamento dello stesso.

Tale strumento, proposto dal Fornitore in sede di offerta tecnica, deve assicurare all'Autorità funzionalità di ausilio alla governance delle attività contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- verificare l'andamento dei livelli di servizio durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche che determinano l'applicazione di penali;
- gestire la consegna formale e la condivisione della documentazione relativa agli interventi di cui ai paragrafi 5.1 e 5.3;
- ricevere e consultare la documentazione legata alle scadenze contrattuali, senza che la catalogazione sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti;
- verificare lo stato delle segnalazioni utente, ecc., prevedendo opportune integrazioni con altri strumenti/piattaforme adottate nell'esecuzione dei servizi.

Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi al Portale, per garantire gli opportuni livelli di profilazione (Amministrazione, Referenti, ecc.).

In sede di offerta tecnica saranno valutate le caratteristiche architettoniche e funzionali della soluzione di Portale proposta, con particolare riferimento alle sezioni dedicate alla consegna della documentazione di progetto, alla reportistica prevista contrattualmente per verificare la corretta erogazione dei servizi e alle modalità di integrazione con gli altri strumenti previsti nella fornitura.

Il Fornitore si impegna, senza oneri aggiuntivi, ad alimentare tale strumento con la documentazione di progetto pregressa che sarà resa disponibile dall'Amministrazione nonché altra documentazione che nel corso del periodo di validità contrattuale sarà prodotta.

Il Fornitore si impegna inoltre ad aggiornare tale strumento senza ulteriori oneri, recependo eventuali richieste di miglioramento proposte dall'Autorità.

8.2 Sistema di Trouble Ticketing

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di Trouble Ticketing, comprensivo dell'hardware e del software necessario per il completo funzionamento dello stesso, consultabile e fruibile dall'Autorità e dal Fornitore, che dovrà consentire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

- registrare incident, problem, change e segnalazioni di altra tipologia, il loro ciclo di sviluppo fino alla risoluzione;
- registrare e gestire le richieste di intervento relative agli asset hardware, identificando questi ultimi mediante l'utilizzo di un inventario;
- classificare correttamente le richieste a seconda della tipologia e della priorità;
- assegnare ciascuna richiesta alle risorse delegate alla sua presa in carico e risoluzione;
- monitorare lo stato di avanzamento degli interventi;
- tracciare il processo di gestione delle segnalazioni dall'apertura fino a risoluzione e chiusura;
- gestire gli eventuali meccanismi autorizzativi;
- alimentare/produrre i report previsti ai fini della misurazione degli SLA nonché rendere disponibili meccanismi di analisi che consentano all'Autorità di monitorare e valutare la qualità dei servizi erogati;
- consentire l'estrazione dei dati utili alla produzione della reportistica dei livelli di servizio;
- consentire l'inserimento delle richieste tramite una pagina web, in modalità self-ticketing, e lo smistamento automatico di specifiche richieste.

Lo strumento di Trouble Ticketing potrà essere integrato con il sistema di cui al paragrafo 6.1

Le risorse impegnate nell'erogazione dei servizi dovranno registrare su tale sistema ogni intervento o chiamata al fine di monitorare il corretto andamento dell'erogazione dei servizi agli utenti.

In merito alle segnalazioni relative al Servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente dovranno essere registrate, per ogni chiamata, almeno le seguenti informazioni:

- numero identificativo della segnalazione;
- il riferimento dell'apparato o sistema cui essa fa riferimento;
- la descrizione della segnalazione;
- la data e ora della segnalazione;
- la data e ora dell'intervento;
- la data e ora della chiusura della segnalazione (che dovrà avvenire a seguito del completo ripristino della funzionalità del sistema oggetto di segnalazione, ovvero in base ad esplicito accordo tra il Fornitore ed il referente dell'AGCM);
- una sintetica descrizione dell'intervento effettuato.

8.3 Modalità di verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali

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. 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. Particolare rilevanza assumerà l'integrazione degli strumenti con il Portale di governo della fornitura.

E' richiesto che il Fornitore nell'Offerta Tecnica descriva al meglio tutti gli strumenti indicati nel capitolo 6 e le relative funzionalità e che indichi eventuali ulteriori strumenti che intende adottare e mettere a disposizione dell'Autorità e di eventuali Fornitori Terzi (ad esempio per la gestione dei progetti e/o delle richieste, 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 l'adeguamento dei prodotti software alle versioni correnti, senza alcun onere per l'Autorità.

Gli strumenti previsti dal Capitolato e quelli ulteriori offerti dal Fornitore dovranno essere pienamente operativi per l'avvio dell'erogazione del servizio.

Negli ultimi sei mesi del contratto, il Fornitore, su richiesta dell'Autorità dovrà produrre un'offerta economica per l'eventuale riscatto degli strumenti offerti.

Al termine delle attività contrattuali, l'Autorità si riserva la facoltà di acquisire la proprietà di tali strumenti.

9 Governance

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, in termini di livelli di servizio e di rispondenza alle richieste dell'Autorità. A tal fine, previa autorizzazione da parte dell'Autorità, il RdF si relazionerà con gli altri Fornitori attivi presso di essa per garantire la piena operatività dei sistemi dell'Autorità.

Il RdF dovrà riferire all'Amministrazione su tematiche contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità e decisione di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi (SLA Management);
- aspetti relativi alla sicurezza nell'erogazione dei servizi;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi di risorse e/o ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

Il RdF dovrà inoltre garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole prestazioni, realizzando tutte le possibili sinergie tra le risorse coinvolte nelle diverse attività, oltre a:

- svolgere le attività di Project Management degli interventi e supportare la predisposizione e formalizzazione dei SAL di progetto;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso;
- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire all'Autorità la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati;
- interfacciare le altre figure impiegate per verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e per ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- garantire l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici correnti in funzione di nuove esigenze di servizio e/o di nuove normative;
- analizzare ed ottimizzare i processi gestionali e le strutture organizzative;

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. La messa a disposizione della figura del RdF non potrà comportare alcun onere aggiuntivo per l'Autorità.