Servizio di manutenzione e assistenza delle stazioni di lavoro degli uffici comunali costituite da personal computer, stampanti, dispositivi accessori e software, nonché espletamento di servizi connessi

Articolo 1 – Sistema Informatico Comunale

1.1 Gli Uffici comunali

L'Amministrazione Comunale (di seguito anche solo "Amministrazione" o "Comune") comprende uffici situati nel territorio comunale di Pisa come segue:

- La sede centrale (indirizzo ufficiale Via Uffizi,1) costituito da quattro palazzi, cablati:
 - -Palazzo Gambacorti-Mosca (ingressi in Via Uffizi, 1 L.no Gambacorti, Via Toselli)
 - -Palazzo Cevoli (ingressi in Vicolo del Moro, 2/3, L.no Galilei 40-43, Via S.Martino 108)
 - -Palazzo ex-BNL (ingressi in Via Garofani, 8 Via dell'Occhio 3/5)
- diverse sedi periferiche cablate e connesse alla rete locale della sede centrale come segue

Indirizzo sede periferica	Ufficio/Servizio	Connessione con sede centrale
Via del Carmine,10	Servizio Pubblica Istruzione	Fibra ottica
Via del Carmine,2-2/a	Servizio Sociale e Dip.Persone	Fibra ottica
Via Battisti,71	Servizio Polizia e Servizio Casa	Fibra ottica
L.no Galilei, 9/10–Vic. Lanfranchi	Servizio Cultura	Fibra ottica
Piazza Facchini	Servizio Prevenzione e Protezione	Fibra ottica
Piazzale dello Sport	Servizio Sport	ADSL - VPN
Via della Scuola	Avvocatura Civica	ADSL - VPN
Via Fiorentina, 400	Sede demografico Riglione	ADSL - VPN
Via Milazzo,175	Circ.1 e demografico Marina	HDSL
Via Donizzetti	Circoscrizione 2	ADSL - VPN
Via Ximenes,9	Circoscrizione 3	ADSL - VPN
Via F.Ili Antoni	Circoscrizione 4	ADSL - VPN
L.go Petrarca, 15	Circoscrizione 5	ADSL - VPN
Via Contessa Matilde,80	Circoscrizione 6	ADSL - VPN
Ospedaletto-Via Bellatalla	Servizio Provveditorato	HDSL
Via Pilla c/o ASL/5	Servizio Sociale	In corso il cablaggio – il collegamento sarà con ADSL-VPN

altre sedi periferiche, a volte cablate, ma non connesse alla rete locale :

Via Lucchese,15	Servizio Farmacie	Cablato internamente, 4 p.c.
Piazza Guerrazzi c/o INPS	Invalidi Civili	Cablato internamente, 8 p.c.
Via Pietrasantina	Cimitero Suburbano	1 p.c.
Via Pellico,6	Informagiovani	2 p.c.
Via Lalli,4	Planetario	1 p.c.
Via Corridoni	Polizia-Annona	1 p.c.
Via del Tirreno, 141	Polizia-Sede Tirrenia	1 p.c.
Via Andrea Pisano	Magazzino Economale	2 p.c.
Via Nicola Pisano	Magazzino Economale	1 p.c.
Certosa di Calci - Calci	Museo di Storia Naturale	1 p.c.

Il Comune ha in corso due sperimentazioni di telelavoro. In questo caso i sistemi in uso sono allocati presso l'abitazione dei dipendenti (situata sul territorio comunale di Pisa) in Via S.Agostino ed in Via Livornese. Le sedi degli uffici comunali potranno subire variazioni nel corso del contratto. Dette variazioni saranno tempestivamente comunicate all'aggiudicatario, che nulla potrà pretendere per la modifica del luogo della prestazione, salvo quanto previsto per il servizio di IMAC, già previsto nei prezzi contrattuali.

1.2 L'architettura del sistema informatico comunale

L'Amministrazione comunale di Pisa è promotore del Progetto Pisa Città digitale.

Nell'ambito del progetto è stata portata avanti la progettazione e la realizzazione di una rete in fibra ottica per interconnettere tutte le sedi cittadine degli Enti partecipanti della Rete Civica Unitaria (RCU) di Pisa e

delle scuole e per avere un collegamento ad elevata velocità con la Rete Regionale Telematica Toscana (RTRT).

Ad oggi l'infrastruttura telematica vede collegati molti Enti Cittadini quali: Comune di Pisa, Provincia di Pisa, Università, Azienda Ospedaliera, Sovrintendenza, Questura, Prefettura, Scuola Normale Superiore, C.P.R., C.N.R., C.N.U.C.E., Diritto allo studio, Vigili del Fuoco, altri Comuni e diverse scuole (licei , scuole elementari e medie)

Al momento attuale si è conclusa la seconda trance del progetto "un pc per aula" che consente a tutte le aule delle scuole medie di Pisa (circa 120 postazioni) di connettersi con linee ADSL con internet ottenendo inoltre un canale privilegiato ad elevata velocità (nell'ordine del GB/s) con la sede del Comune di Pisa e quindi con tutti gli Enti cittadini connessi al Comune. Tale possibilità è garantita dall'accordo con Ages-Com - Comune di Pisa che risultano collegati in fibra ottica.

Presso il centro stella del Comune di Pisa è attivato un link a 2 Mbps con il nodo di Firenze della Rete Telematica Regione Toscana.

Per quanto riguarda i servizi "applicativi" sono stati attivati oltre ai servizi standard alcune mailing-list e newsgroup, il protocollo SSL su un server virtuale per l'accesso protetto a banche dati e il PGP per scambio di messaggi di posta elettronica sicuri nell'ambito della Rete Civica Unitaria di Pisa.

Nei locali del Servizio Sistema Informativo, situato in via S. Martino 108, sono presenti i sistemi centrali dell'infrastruttura di rete di comunicazione del Comune di Pisa.

La soluzione architetturale presente è di tipo sottorete schermata: esiste una rete perimetrale che isola la rete interna, e la rete DMZ da internet.

La soluzione si chiama DMZ protetta e come bastion host è previsto un dispositivo proprietario di tipo router. In pratica tutte le reti vengono separate tramite il firewall.

L'accesso a internet per tutti i soggetti, ad esclusione delle scuole e dei cittadini, transita per la rete RTRT (Rete Telematica Regionale Toscana), lato dal quale la rete civica viene "vista".

Le scuole e i cittadini transitano da un router diverso per l'impossibilità di far transitare utenti non appartenenti ad Enti nella rete della RTRT.

La soluzione prevista evita inutili accessi alla rete DMZ da parte sia degli Enti della RCU di Pisa che delle scuole e dei cittadini e garantisce una protezione tra le reti.

1.3 Gestione del sistema informatico

Il Servizio Sistema Informativo è competente per quanto attiene la progettazione e l'acquisizione hardware, software e infrastruttura telematica per gli uffici comunali.

In questi anni detto Servizio ha operato per sviluppare il sistema informatico comunale con l'obiettivo della costituzione di un ambiente operativo standard, ispirato cioè, a standard predefiniti di piattaforma hardware, sistema operativo di base e d'ambiente, protocolli di rete.

La gestione del sistema informatico è, altresì, basata su rapporti contrattuali con le ditte fornitrici, in pratica dal punto di vista del servizio di assistenza e manutenzione la responsabilità è oggi così suddivisa:

Cod.	Ambito	Tipologia	Partner gestionale
Α	Server in noleggio per le applicazioni legacy	Unix – NT - 2000	Getronics S.p.A.
	presenti sulla rete interna		
В	Software applicativi presenti sui server del		La ditta proprietaria/
	punto A	Data Base di tipo SQL	fornitrice del software
С	Altri server e i personal computer acquisiti come	Unix – NT - 2000	Servizi On Site S.p.A.
	fornitura		
D	Software applicativi presenti su server del	Sviluppatore esterno	La ditta proprietaria/
	punto C	Data Base di tipo SQL	fornitrice del software
E	Infrastruttura di rete (apparati attivi e passivi)		Getronics S.p.A.
F	Rete Civica, rete DMZ		Metaware S.p.A.
G	Connessioni telematiche	ISDN – CDN	Telecom Italia S.p.A:
Н	Connessioni telematiche	HDSL - ADSL –Fibra ottica	Agescom S.p.A.

Tabella - Gestione Sistema Informatico

Per ogni software applicativo è presente un Amministratore di Sistema appartenente al Servizio Sistema Informativo. E', altresì presente un Amministratore di Sistema per le problematiche di rete.

La gestione del sistema informatico comunale dal punto di vista del servizio di assistenza e manutenzione è oggi così suddivisa:

1.problemi sulla rete locale, accesso a internet, alla e-mail, alla rete civica (intranet)

L'utente contatta l'Amministratore di Sistema che identifica il problema:

- -se è un problema di configurazione dei p.c. sulla rete risolve il problema
- -se è un problema di connessione attiva Telecom Italia S.p.A. o Agescom S.p.A.
- -se è un problema di configurazione di apparati attivi/passivi della rete attiva Getronics S.p.A.
- -se è un problema di configurazione dei server o altri apparati in rete DMZ attiva Metaware S.p.A.

L'Amministratore di Sistema segue il problema fino alla sua completa risoluzione.

2.problemi sui software applicativi

L'utente contatta l'Amministratore di Sistema che, dopo una prima verifica (risoluzione problemi banali o, comunque, identificazione del problema), contatta la ditta che gestisce la manutenzione dell'applicativo stesso.

In alcuni casi è l'utente (più preparato) che contatta direttamente la ditta.

La ditta interviene coinvolgendo, se necessario, l'Amministratore di sistema

Nel caso dei server A. (vedi tabella sopra) e di fronte a problemi hardware, di configurazione di sistema o, comunque del software di base viene coinvolta la Getronics S.p.A.

Nel caso dei server C. (vedi tabella sopra) e di fronte a problemi hardware viene coinvolta la Servizi On Site S.p.A., mentre di fronte a problemi di configurazione di sistema o, comunque del software di base i contratti prevedono un intervento diretto della ditta manutentrice dell'applicativo.

Quando coinvolto, l'Amministratore di Sistema segue il problema fino alla sua completa risoluzione

3.In caso di problemi sul singolo p.c. e sue periferiche (manutenzione hw/sw, help desk sw)

L'utente contatta direttamente la Servizi On site S.p.a.

La S.O.S. interviene fino a risoluzione del problema.

Se c'è un problema di configurazione del p.c. sulla rete viene contattato l'Amministratore di Sistema.

Il contratto con la società S.O.S. SpA per il servizio di assistenza e manutenzione delle stazioni di lavoro degli uffici comunali è in scadenza. L'Impresa aggiudicataria della gara subentrerà alla S.O.S. SpA per la gestione di detto servizio che viene ridefinito così come esplicitato nel successivo art.2.

Articolo 2 – Oggetto del Servizio

Il presente Capitolato Speciale di Appalto ha come obiettivo l'acquisizione di un "servizio di assistenza e manutenzione delle stazioni di lavoro degli uffici comunali costituite da personal computer, stampanti, dispositivi accessori e software, nonché espletamento di servizi connessi" (d'ora in poi chiamato anche **Servizio**).

Nello specifico tale **Servizio** si intende comprensivo di:

- Desktop Management relativamente all'espletamento dei servizi di help desk, asset Management;
- Servizio di Install Move Add Change (di seguito indicato come IMAC) a seguito di modificazioni degli assetti organizzativi della struttura e per un migliore e finalizzato uso delle medesime apparecchiature;
- rilevazione del livello di gradimento del servizio da parte degli utenti ed emissione della reportistica sui livelli di servizio contrattualizzati.

I punti suddetti sono descritti ed esplicitati nel "Capitolato Tecnico" allegato "A" al presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Questo **Servizio** dovrà essere realizzato con lo scopo di ottimizzare l'efficienza dell'infrastruttura informatica, migliorando i livelli di servizio. Quindi si chiede che venga erogato come segue:

- 1.L'utente comunale dotato di p.c., di norma, collegato in rete ha un problema sul suo posto di lavoro
- 2.L'utente effettuata la chiamata di intervento all'Impresa che si aggiudicherà questo appalto
- 3.L'utente descrive il problema che si è presentato
- 4.L'Impresa:
 - 4.a -se la chiamata rientra nei servizi oggetto del presente appalto,
 - eroga gli stessi secondo le modalità contrattuali previste
- 4.b-se la chiamata rientra nei servizi di assistenza e manutenzione erogati da altri partner gestionali del Comune o direttamente dagli Amministratori di Sistema
 - attiva una chiamata di intervento per i suddetti terzi con modalità da concordare col Comune

- 5.L'impresa chiude la chiamata:
 - 5.a-se del tipo 4.a una volta effettuato l'intervento
 - 5.b-se del tipo 4.b una volta terminato l'intervento da parte del partner terzo.

Il **Servizio** dovrà essere garantito per tutti i posti di lavoro del sistema informatico comunale (ad eccezione per i server con contratto di manutenzione già attivo con altri, come il caso A. della tabella "Gestione sistema informatico" del precedente articolo 1, punto 1.3).

Una descrizione per tipologia dei posti di lavoro attuali del Comune è indicata in tabella, suddividendo gli stessi per anzianità di esercizio:

	>=3 anni >=2 anni e < 3 anni >=2 anni e < 1 anno < di 1 anno			
Tipologia dei beni	Q.tà	Q.tà	Q.tà	Q.tà
	1		1	ı
Server (3Hdu, Raid, DAT)	2	1	2	7
Stazioni di lavoro				
486	100	0	0	0
Pentium I - II	300	0	0	0
Pentium III	35	50	80	0
Pentium IV	0	0	10	70
di cui con masterizzatore	20	4	11	2
Stazioni di lavoro portatili		T	1	T
Pentium II	6	0	0	0
Pentium III	0	2	3	0
Pentium IV	0	0	0	2
di cui con docking	4	0	0	0
Monitor			1	
14"-15"	440	45	63	58
17"	10	5	9	4
19"	2	0	18	8
20"-21"	0	0	0	0
Stampanti				
Aghi	60	0	0	0
Laser A4	90	40	36	31
Laser A4 di rete	12	0	0	0
laser A3	0	0	0	0
laser A3 di rete	0	0	3	1
Inkjet A4	210	10	40	33
Inkjet A3	2	0	7	2
Stampanti multifunzione	3	0	0	0
Coonner				
Scanner A4	6	5	4	50
A4 A3	2	1	1	0
A0	1	0	0	0
ΛV	I	l	U	U

In ogni caso, il **Servizio** verrà attivato e contabilizzato sulla base dei posti di lavoro rilevati in fase di asset management sia alla fine del Piano di attivazione che durante l'intero periodo contrattuale.

Articolo 3 - Importo dell'appalto

L'importo complessivo massimo presunto per l'espletamento del servizio è fissato per l'intera durata contrattuale (3 anni) in Euro **322.785,00**.- oltre IVA nei termini di legge.

Detto importo, nel corso dei 36 mesi del periodo contrattuale contratto, potrà variare in più o in meno fino al massimo di un quinto, in considerazione della possibile variabilità mensile dei posti di lavoro.

Articolo 4 - Durata del contratto

Il contratto decorre dalla data di stipula e avrà durata di **36** (trentasei) **mesi** decorrenti dalla data di collaudo positivo della fase iniziale di asset management (corrispondente alla data di collaudo positivo del Piano di attivazione – vedi successivo articolo 9).

Alla scadenza del periodo contrattuale il contratto potrà essere rinnovato in conformità alla normativa vigente in materia.

In ogni caso il rinnovo contrattuale puo' essere attivato una sola volta e per un periodo non superiore alla durata del contratto originario.

Il rinnovo del contratto è comunque subordinato ad esplicita manifestazione di volontà del Comune.

Articolo 5 - Modalità di presentazione della Offerta Tecnica

L'offerta tecnica dovrà essere formulata sulla base delle seguenti specifiche:

1) Struttura ed organizzazione della società partecipante

- a) Profilo dell'impresa offerente e, in caso di raggruppamento temporaneo di imprese, oltre al profilo delle società costituenti lo stesso, il ruolo che ciascuna di esse svolge rispetto al servizio oggetto dell'appalto;
- b) Eventuali certificazioni di qualità per i servizi previsti dall'appalto;
- c) Descrizione di progetti operativi analoghi a quelli del presente capitolato.

2) Descrizione delle modalità organizzative di erogazione dei servizi

- a) Struttura organizzativa coinvolta specificatamente nella erogazione del servizio proposto;
- b) Numero delle persone coinvolte nell'erogazione dei servizi, i relativi ruoli e profili professionali specificate per ogni singolo servizio proposto;
- c) Modalità di gestione dei problemi e procedure di escalation:
- d) Modalità di misurazione dei livelli di servizio e del grado di gradimento da parte dell'utente finale;
- e) Piano della qualità per la manutenzione;
- f) Altre caratteristiche che l'azienda ritiene utile segnalare.

3) Servizi offerti

Per ognuno dei servizi sotto indicati dovrà essere fornita una dettagliata descrizione delle modalità e dei livelli di servizio garantiti prendendo a base come indicazione di minima quanto indicato in merito nello specifico capitolo dell'allegato **Capitolato Tecnico**.

- a) help desk,
- b) asset Management.
- c) assistenza e manutenzione.
- d) emissione di reportistica periodica, di norma trimestrale, in relazione ai servizi forniti e ai livelli di servizio assicurati nel periodo
- e) servizio di IMAC a seguito di variazioni organizzative o a fine dell'ottimizzazione dell'uso di particolari stazioni di lavoro.
- f) rilevazione del livello di gradimento dei servizi da parte dell'utenza

Dovranno essere inoltre indicati, laddove utilizzati, gli strumenti tecnologici e le modalità organizzative di rilevazione dei livelli di servizio.

4) Sistema di qualità

Dovrà essere data indicazione, relativamente ai servizi, delle sequenti informazioni:

- a) Organizzazione;
- b) Livelli di servizio garantiti;
- c) Strumenti di monitoring e di misurazione dei livelli di servizio.

Fatte salve le indicazioni di tipo opzionale e quanto altro la ditta concorrente vorrà aggiungere al fine di valorizzare la propria offerta, la descrizione di quanto <u>richiesto nel presente articolo risulta obbligatoria ai fini</u> della valutazione dell'offerta tecnica.

Articolo 6 – Modalità di presentazione dell'Offerta Economica

L'offerta economica deve essere redatta a mezzo dell'allegato al presente Capitolato Speciale d'Appalto sotto la lettera "B", denominato "Offerta Economica". Tale documento, pena l'esclusione, deve contenere le dichiarazioni di rito e le successive tabelle debitamente riempite e sottoscritte in ogni pagina, pena l'esclusione, dal legale rappresentante dell'impresa o, nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese, da tutti i legali rappresentanti delle imprese costituenti la RTI.

L'Amministrazione si riserva di non aggiudicare l'appalto nel caso in cui i prezzi offerti siano superiori a quelli eventualmente stabiliti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per attività analoghe nell'ambito di gare svolte centralmente per la Pubblica Amministrazione.

L'offerta economica deve prevedere obbligatoriamente i seguenti elementi:

- 1. Canoni mensili per tipologia e anzianità e relativi totali per "Offerta per servizi continuativi sul parco macchine" Tabella "1" dell'allegato "B";
- Prezzo unitario e relativi totali per "Offerta di servizi collaterali: servizi IMAC" Tabella "2.a" dell'allegato "B":
- 3. Interventi per assistenza e manutenzione fuori dall'orario contrattualizzato "Offerta di servizi collaterali: tariffa oraria" Tabella "2.b" dell'allegato "B";
- 4. "Prezzo complessivo dell'offerta economica", Tabella "2" dell'allegato "B";

Le offerte dovranno avere validità minima di 180 giorni dalla data di scadenza di presentazione dell'offerta, indicata nella lettera di invito per la partecipazione alla presente gara.

Le offerte di prezzo dovranno essere indicate al netto di IVA, la cui aliquota per ogni servizio proposto, sarà considerata al 20%, salvo diverse esplicite indicazioni.

Articolo 7 - Criteri di aggiudicazione e affidamento dell'appalto

presente capitolato.

L'appalto sarà aggiudicato ai sensi dell'articolo 23, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 157/95 e sue successive modifiche ed integrazioni, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base degli elementi sotto specificati.

Le offerte presentate verranno valutate da un'apposita commissione tecnica nominata con provvedimento del Segretario Generale e sarà presieduta dal Dirigente del Servizio Sistema Informativo.

La commissione di valutazione procederà ad una prima verifica di validità delle offerte sotto il profilo tecnico. Saranno ritenute valide quelle proposte che risultino congrue tecnicamente rispetto alle richieste del

La valutazione delle offerte e l'assegnazione dei punteggi sarà effettuata solo per le proposte ritenute valide. La commissione procederà alla valutazione secondo i criteri sotto descritti.

Punteggio massimo

Totale punti attribuibili 100 suddivisi sulla base dei seguenti criteri:

a)	Valutazione dell'organizzazione del servizio e dei tempi e	
	modalità di esecuzione del Piano di Transizione	40
b)	Valutazione dei servizi offerti in termini dei "livelli di servizio"	25
c)	Prezzo complessivo	25
d)	Valutazione caratteristiche del Fornitore	10

Per il criterio del prezzo si dovrà quindi procedere attribuendo all'offerta di prezzo più bassa punti 25 ed alle altre offerte attribuendo il punteggio sulla base della seguente formula:

Punteggio=Punteggio mass.-Punteggio mass.X(Prezzo in esame-Prezzo min.)/Prezzo min.

Durante l'analisi delle offerte la Commissione di valutazione potrà avvalersi della possibilità di richiedere alle imprese che hanno presentato offerta ritenuta valida, integrazioni tecniche-economiche sulla stessa offerta presentata.

Nel caso che l'impresa risultata vincitrice dell'appalto, abbia presentato, ai sensi del comma 1 dell'art. 25 del D.Lgs. 157/95, una offerta ritenuta anomala, l'Amministrazione provvederà all'aggiudicazione della stessa solo dopo approfondito esame dei giustificativi richiesti all'impresa ai sensi dello stesso art. 25 del D.Lgs. 157/95.

Ai fini dell'individuazione dell'offerta da sottoporre a verifica di anomalia, l'Amministrazione determinerà i ribassi offerti tenendo conto di quanto stabilito al precedente articolo 3 per la determinazione dell'importo massimo complessivo dell'appalto.

L'aggiudicazione sarà comunicata alla ditta prescelta a mezzo lettera raccomandata.

Articolo 8 - Responsabile Tecnico

Il Comune di Pisa nell'ambito del contratto per l'appalto in questione nominerà un **Responsabile Tecnico** che avrà il compito, in collaborazione con il personale messo a disposizione dall'impresa, di far fronte a tutte le problematiche di vigilanza e verifica della piena e corretta esecuzione del contratto per tutti i servizi e le attività in esso previste.

In particolare è demandato al **Responsabile Tecnico** la verifica del rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati.

Tale attività verrà svolta trimestralmente e, nel caso di non rispetto dei livelli previsti il **Responsabile Tecnico** provvederà a segnalare al Dirigente (o suo delegato) **Responsabile di Contratto** la percentuale di scostamento rispetto ai livelli di servizio in questione. In tal caso il **Responsabile di Contratto** affiderà un tempo in genere non superiore a 20 giorni per la rimozione delle anomalie riscontrate. Al termine, in relazione al tipo di problematiche oggetto della rimozione, si potrà prevedere il ricorso al collaudo eccezionale di cui al successivo articolo 9.

Articolo 9 – Collaudo

Le attività di collaudo verranno effettuate a conclusione delle seguenti fasi:

- 1. al termine del Piano di Attivazione con lo scopo di determinare l'avvio della operatività del contratto.
- 2. annualmente per verificare la buona esecuzione del servizio;
- 3. eccezionalmente su richiesta del **Dirigente Responsabile di Contratto** quando sia necessario verificare il ripristino delle condizioni di buon funzionamento.

Nello specifico:

- il collaudo che dovrà essere effettuato al termine del Piano di Attivazione, dovrà verificare la messa in esercizio di tutto quanto ritenuto necessario alla erogazione dei servizio continuativi e dei servizi collaterali nelle strutture comunali;
- il collaudo che verrà svolto annualmente, dovrà verificare il corretto svolgimento, nell'arco temporale a cui si riferisce, delle attività contrattualizzate ed il rispetto dei livelli di servizio prefissati;
- il collaudo svolto eccezionalmente, verrà effettuato al fine di verificare il ripristino di condizioni di buon funzionamento a seguito della rimozione di anomalie riscontrate nel corso dell'esecuzione del contratto.

Le attività di collaudo verranno eseguite in contraddittorio dal Responsabile Tecnico di cui all'articolo 8 e da un responsabile dell'Impresa.

Il collaudo al termine del **Piano di Attivazione** verrà effettuato entro 20 giorni dalla comunicazione da parte dell'impresa al **Dirigente Responsabile di Contratto** del completamento della singola fase.

Per il collaudo previsto annualmente, verrà fissata la data in accordo fra le parti (non potrà essere eseguito prima di 10 mesi dal precedente e non oltre i 14).

Infine il collaudo richiesto in via eccezionale verrà fissato dal **Dirigente Responsabile di Contratto**, in un tempo non superiore a 20 giorni dalla data stabilita per la rimozione completa delle anomalie individuate.

Le parti concorderanno il giorno, ora e luogo fissati per lo svolgimento del collaudo.

Del collaudo verrà redatto specifico processo verbale firmato dai collaudatori.

Nel caso di esito positivo del collaudo previsto per il **Piano di Attivazione**, verrà da quella data iniziata l'attività contrattuale successivamente prevista, con attivazione della fatturazione degli importi dovuti nei termini fissati dal successivo articolo 13.

I collaudi effettuati annualmente e quelli eventualmente effettuati eccezionalmente, se conclusi con esito positivo, rimarranno come momenti di verifica del buon andamento delle attività contrattuali.

Nel caso di collaudo non positivo sarà possibile:

- 1. dichiarare i servizi posti a collaudo "**rivedibili**" in quanto seppur non perfettamente aderenti all'attività contrattualizzata e/o ai livelli di servizio richiesti, possono entro il tempo massimo di 20 giorni essere resi conformi alle prescrizioni fissate, rinviando quindi il collaudo a data da fissare non superiore comunque a 30 giorni dalla prima seduta;
- 2. dichiarare per i servizi posti in esame "collaudo negativo" in quanto del tutto non conformi alle prescrizioni contrattuali.

Nei casi:

- 1. della mancata messa in esercizio dei servizi nei tempi fissati nel contratto sulla base di quanto indicato nell'offerta tecnica, relativamente alla fase **Piano di Attivazione**;
- 2. inadempimento delle attività contrattuali tali da determinarne il collaudo negativo;

l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione immediata del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c. nei termini previsti al successivo articolo 16.

Articolo 10 -Subappalto

E' ammesso il subappalto ai sensi della normativa vigente in materia, eventuali richieste di subappalto dovranno comunque essere formulate in sede di offerta.

Articolo 11 - Revisione Prezzi

I prezzi offerti saranno soggetti a revisione annuale, dalla data di stipula del contratto da effettuarsi, ai sensi dell'art. 44 della Legge 23.12.1994 n. 724.

Articolo 12 - Spese a carico dell'Impresa

Sono da considerarsi a carico della ditta aggiudicataria le spese di viaggio, di trasporto, consegna, di personale, di materiali e altro necessario per l'espletamento dei servizi, nonché ogni altra spesa che si renderà necessaria durante l'esecuzione del contratto.

Articolo 13 - Modalità di fatturazione e pagamento

Tutti i servizi contrattuali previsti nel presente Capitolato Speciale d'Appalto verranno fatturati con cadenza trimestrale posticipata.

La prima fattura verrà emessa a partire dal 1° del mese successivo alla data di collaudo ed inizio della operatività del contratto e limitatamente ai posti di lavoro attivi.

Alle fatture dovranno essere allegati specifici report relativi ai servizi continuativi nonché ai servizi collaterali quali: gli spostamenti ed i servizi IMAC effettuati, gli interventi di assistenza e manutenzione svolti fuori dall'orario contrattualizzato

Le fatture, previa verifica del **Responsabile Tecnico**, verranno ammesse al pagamento nei 90 (novanta) giorni successivi al ricevimento.

L'Amministrazione, nei casi in cui siano contestate inadempienze sia nella fase di collaudo che nella verifica dei livelli di servizio, può sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali penali, i pagamenti all'impresa fino a che non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali.

Articolo 14 - Penali

Al superamento, nel trimestre, di una percentuale di scostamento pari o superiore al 0,5% (zerovirgolacinquepercento) del livello di servizio contrattualizzato per una o più tipologie di servizio, il Comune potrà applicare la penale del 3% (trepercento) sulla base del canone mensile del servizio, o dei servizi, nei quali si è manifestato lo scostamento.

Gli importi delle penalità che dovessero eventualmente applicarsi nei modi sopraddetti saranno trattenuti sull'ammontare delle fatture ammesse al pagamento o, in assenza di queste ultime, sulla cauzione di cui al successivo articolo 15.

Articolo 15 - Cauzione

CAUZIONE PROVVISORIA

Le imprese partecipanti alla gara dovranno costituire una cauzione provvisoria per l'importo di Euro 3.227,00. La stessa, a garanzia della serietà dell'offerta presentata, copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario.

CAUZIONE DEFINITIVA

L'impresa aggiudicataria è obbligata a costituire una cauzione definitiva, pari al 5% dell'importo contrattuale. La cauzione definitiva rimarrà vincolata fino allo scadere del contratto.

Articolo 16 - Risoluzione

L'Amministrazione procederà alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) quando si verificano le ipotesi previste al precedente articolo 9 ultimo capoverso;
- b) per percentuali di scostamento del livello di servizio per una o più tipologie del servizio, nel semestre e nell'anno, superiori all'1% (unpercento);

c) quando per due trimestri consecutivi, oppure, per più trimestri non consecutivi nel corso di un anno, venga superata la percentuale di scostamento dello 0,5% (zerovirgolacinquepercento) del livello di servizio contrattualizzato per una o più tipologie di servizio.

Nei casi di cui alle precedenti lettere b) e c) l'Amministrazione comunicherà l'inadempienza riscontrata, assegnando al Fornitore un termine di 15 giorni per rimuoverla. Trascorso il suddetto termine senza che l'inadempienza venga risolta, l'Amministrazione provvederà alla risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione l'Amministrazione procederà ad incamerare la cauzione definitiva versata dall'impresa, fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno.

Articolo 17 - Recesso

L'Amministrazione può in ogni momento recedere dal contratto stipulato per sopravvenuti motivi di interesse pubblico. Viceversa è fatto divieto all'impresa di recedere dal contratto.

Articolo 18 - Osservanza Norme

La ditta aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, risultanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

La ditta aggiudicataria è obbligata ad attuare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelli risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria e dagli accordi integrativi territoriali. Nell'esecuzione del contratto, il contraente è responsabile per infortuni e danni arrecati a persone o cose dell'Amministrazione Comunale o a terzi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, con conseguente esonero dell'Amministrazione da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo.

Articolo 19 – Osservanza L. 675/96

La ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali i suoi dipendenti possono venire a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione ed inoltre si impegna a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione della L. 675/96 e successive modifiche, regolamenti attuativi, integrazioni e determinazioni del Garante previsto dalla legge medesima. La ditta si impegna altresì a rispettare rigorosamente le disposizioni adottate dal Comune in applicazione della medesima normativa.

La ditta dovrà inoltre garantire la stretta osservanza delle norme sulla sicurezza e riservatezza dei dati nelle fasi di riparazione e sostituzione dei sistemi.

Articolo 20 - Spese Contrattuali

Tutte le spese per la predisposizione dei documenti inerenti l'accordo contrattuale e la loro registrazione sono a totale carico della ditta aggiudicataria, senza alcun diritto di rivalsa.

Articolo 21- Controversie

Qualora per la definizione delle controversie si ricorra all'autorità giudiziaria è competente il foro di Pisa.

ALLEGATO - A - al Capitolato Speciale d'Appalto

Capitolato Tecnico

Servizio di manutenzione ed assistenza delle stazioni di lavoro degli uffici comunali costituite da personal computer, stampanti, dispositivi accessori e software, nonché espletamento di servizi connessi

Descrizione del servizio

Il presente capitolato tecnico descrive i termini per l'esecuzione dei servizi di manutenzione e assistenza da effettuare sulle stazioni di lavoro presenti presso gli uffici del Comune, così articolati:

- 1) Servizi "continuativi" di Desktop Management
 - a) help desk;
 - b) asset Management;
 - c) assistenza e manutenzione:
 - d) emissione di reportistica periodica, di norma mensile, in relazione ai servizi forniti e ai livelli di servizio assicurati nel periodo;

2) Servizi "collaterali"

- e) servizio IMAC a seguito di variazioni organizzative o a fine dell'ottimizzazione dell'uso di particolari stazioni di lavoro;
- f) rilevazione del livello di gradimento dei servizi da parte dell'utenza.

Il sistema di erogazione dei servizi dovrà risultare **integrato ed unitario**. Si dovrà quindi prevedere e descrivere nell'offerta il sistema di qualità complessivo per il suo controllo.

Dovrà inoltre basarsi su un modello organizzativo, che possa avvalersi della collaborazione delle risorse dell'Amministrazione attualmente operanti nell'erogazione dei servizi di gestione del sistema informatico comunale.

Gli strumenti tecnologici di supporto all'erogazione dei servizi, dovranno essere accettati dall'Amministrazione previa verifica dell'integrabilità con quelli che garantiscono l'attuale gestione.

1.1.-Servizi "continuativi" di Desktop Management

Modalità di erogazione del servizio

I servizi devono essere operativi nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

La reportistica standard dovrà essere fornita e resa disponibile via Web all'Amministrazione con frequenza mensile; il formato e le modalità di accesso saranno concordate in fase di avvio del sistema prendendo a base quanto proposto nella offerta tecnica.

1.1.1.-Servizio di Help Desk

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un numero verde, per la comunicazione delle chiamate di assistenza tecnica, e per le richieste di supporto.

Il servizio dovrà essere supportato da uno strumento informatico di registrazione, tracciamento e reporting delle chiamate.

Il servizio di Help Desk dovrà prevedere la possibilità di attivazione di ulteriori funzioni di servizio, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente dagli operatori di Help Desk. Il servizio di Help Desk dovrà, comunque, tenere traccia della chiamata sino alla sua chiusura, anche nel caso in cui questa sia risolta da altre funzioni. Queste ultime potranno essere svolte, oltre che dal Fornitore direttamente, anche da fornitori di servizio esterni o dall'Amministrazione, nel caso in cui le competenze siano ad essa riconducibili.

Per il servizio di Help Desk, fuori orario dovrà essere disponibile una segreteria telefonica. Inoltre dovrà essere possibile inviare le richieste all'Help Desk anche via E-mail.

Il servizio, oltre ad assicurare un pieno supporto operativo di tipo "How to use" (consigli e suggerimenti operativi), segue l'utente anche per problematiche inerenti le apparecchiature collegate alla sua stazione di lavoro (stampanti, scanner, unità di backup ed altro) guidandolo, nelle azioni, verso la risoluzione del problema.

Il servizio dovrà garantire il supporto per gli ambienti Microsoft (Windows 9x/XP, Windows NT/2000 Wks o Srv) e relativi software (Microsoft Office Professional, Internet Explorer, Outlook, Outlook Express,Front Page) previsti per le stazioni di lavoro.

1.1.2.-Servizio di Asset Management

Tale servizio è finalizzato alla gestione delle informazioni tecniche ed amministrative degli asset informatici distribuiti negli uffici comunali (PC, periferiche). Le informazioni gestite riguardano le caratteristiche tecniche dell'asset, i relativi ambienti software presenti e le impostazioni di rete, la sua collocazione fisica.

Il servizio deve anche contemplare l'etichettatura degli stessi asset, secondo modalità che saranno concordate con l'Amministrazione.

Al Fornitore è richiesto di mantenere costantemente aggiornate le informazioni, che devono essere utilizzabili in caso di accertamenti fiscali.

Il Fornitore dovrà realizzare in fase di avvio del contratto la rilevazione puntuale dei dispositivi hardware (e relativi software) presenti ed installati che costituirà il documento preliminare per le successive attività relative al parco macchine.

La struttura dell'inventario e le modalità di accesso saranno concordate fra Fornitore ed Amministrazione in fase di stipula del contratto.

Periodicamente e su richiesta dovrà essere fornito un rapporto all'Amministrazione, che, indicativamente, contenga le seguenti informazioni:

- Situazione del parco PDL attualizzato al momento della rilevazione e quella determinata dalle nuove forniture;
- numero e tipologia di apparato per singolo Ufficio;
- numero e tipologia di apparato per sede;
- numero e tipologia di apparato per marca e Fornitore
- indicazione di parametri identificativi delle stazioni di lavoro (ip-address, ecc.)

1.1.3.-Servizio di assistenza e manutenzione

Modalità operative

Le richieste di intervento dovranno pervenire tramite l'Help Desk e conterranno le informazioni relative al tipo, al modello e all'ubicazione di ogni apparecchiatura ed alla componente software malfunzionante.

Qualora la riparazione o il ripristino delle funzionalità software, "on site" non sia possibile o la stessa richieda un tempo superiore ad un giorno lavorativo, al fine di garantire la continuità del servizio, il Fornitore dovrà effettuare una sostituzione temporanea dell'apparecchiatura con altra equivalente per il periodo di riparazione della stessa.

Nel caso sia necessario trasportare l'apparecchiatura ad un centro di manutenzione, il Fornitore completerà le riparazioni entro i tre giorni lavorativi successivi.

Le parti di ricambio saranno quelle originali delle case costruttrici ad eccezione di quelle fuori produzione.

Le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore. Il servizio comprenderà anche la riparazione dei guasti dovuti a calamità o incidenti.

La reportistica standard dovrà essere fornita e resa disponibile all'Amministrazione, con la frequenza ed il formato pattuiti.

1.1.3.1.-Servizio di assistenza hardware

Per quanto attiene alle risorse tecnologiche già presenti, il Fornitore dei servizi potrà avvalersi dei contratti di manutenzione hardware e garanzia che l'Amministrazione ha sottoscritto con altre parti fino alla loro scadenza dopodiché subentrerà direttamente nell'erogazione dei relativi servizi, di seguito esposti.

Il servizio di manutenzione, da svolgersi tramite personale qualificato, andrà prestato on-site presso le sedi dell'Amministrazione dove sono installate le apparecchiature. Esso avrà lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle stesse e, nel caso di guasti o malfunzionamenti, di ripristinare le macchine in modo da riportarle a condizioni di efficienza.

Il servizio in oggetto si estende anche alla necessità di individuare il problema del guasto anche nel caso in cui esso non dipenda dalla stazione stessa o da sue periferiche ma da problemi di connessione alla rete (presa di rete, etc) in questo caso il Fornitore dovrà attivare il personale incaricato del Comune di Pisa, che verrà comunicato in sede contrattuale.

Questo servizio comprende le seguenti voci :

- la manutenzione preventiva
- > la manutenzione evolutiva
- la manutenzione correttiva

1.1.3.1.1.-Manutenzione Preventiva

Questa manutenzione prevede l'effettuazione di quei controlli preventivi previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche. Tale attività potrà prevedere controlli e/o sostituzioni di componenti dei sistemi, con modalità da concordare con i responsabili dell'Amministrazione.

1.1.3.1.2.-Manutenzione Evolutiva

Questa manutenzione prevede l'effettuazione degli interventi che si rendessero necessari per assicurare la costante aderenza delle apparecchiature all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo. In tal senso, il Fornitore, dovrà prevedere l'applicazione di quelle modifiche fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità delle apparecchiature.

1.1.3.1.3.-Manutenzione Correttiva

Questa manutenzione prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi, da effettuarsi presso le sedi dell'Amministrazione. Le richieste di intervento dovranno pervenire tramite l'Help Desk e conterranno le informazioni relative al tipo, al modello e all'ubicazione di ogni apparecchiatura.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o rotti dovrà avvenire a cura del Fornitore con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione dovranno avere comunque la certificazione del produttore degli stessi.

I pezzi di ricambio sono a carico del Fornitore fatta eccezione di tutte le parti di consumo dichiarate tale dai costruttori (es. toner, drum, nastri di stampa).

Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

1.1.3.2.-Servizio di assistenza software

L'Amministrazione richiede che il Fornitore abbia qualifiche specifiche a garanzia della capacità di erogare servizi di assistenza software multivendor in ottica proattiva.

Il servizio fornito per tutte le stazioni di lavoro, deve comprendere le sequenti attività:

- configurazione:
- individuazione ed identificazione del problema;
- > risoluzione del problema;
- > assistenza all'utilizzo dei prodotti;
- garanzia della funzionalità del posto di lavoro attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- > supporto per l'eliminazione di eventuali virus;
- assistenza all'Amministrazione in caso di errori di particolare entità imputabili alla ditta produttrice del software. Nello specifico il Fornitore si dovrà preoccupare di contattare direttamente il produttore al fine di risolvere il problema;
- > correzioni dei malfunzionamenti;
- funzioni che migliorano la disponibilità del servizio e delle prestazioni;

1.1.4.-Emissione di reportistica periodica

La ditta aggiudicataria dovrà produrre su base trimestrale il consuntivo dell'attività svolta e la rilevazione del mantenimento dei livelli di servizio contrattualizzati secondo la metodologia, i contenuti e gli strumenti indicati nell'offerta tecnica.

1.2.-Servizi collaterali

Tali servizi saranno attivati su richiesta dell'Amministrazione, per cui viene richiesto al Fornitore di definire i criteri per la determinazione del costo unitario e di specificare le caratteristiche peculiari, i vincoli e le modalità di erogazione, i livelli di servizio. Tuttavia sarà specificato nel seguito un numero minimo di attività che andranno espletate a titolo non oneroso in quanto il loro costo si intende compreso nel costo dei Servizi "continuativi". Per attività aggiuntive i costi di tali servizi saranno fatturati, posticipatamente.

1.2.1.-Servizio di Install - Move - Add - Change

Il servizio IMAC garantisce il servizio on-site per tutti quei problemi di installazione, movimentazione, aggiunta e cambio di apparecchiature hardware e software connesso. In particolare garantisce:

- Installazione stazioni di lavoro con il relativo software (S.O., Office, Antivirus)
- Spostamenti delle stazioni di lavoro
- Configurazione/personalizzazione stazione di lavoro (installazione pacchetti software, sistemi operativi, piattaforme software proprietarie, ecc.), In questa attività è compresa l'installazione/configurazione dei software "client" delle procedure applicative client-server del Comune
- Aggiornamento software (installazione software di fix, patch, ecc.) non collegato ad attività di assistenza software di cui al precedente punto 1.1.3.2
- Aggiornamento hardware (installazioni CD-ROM, unità di back-up, ecc.)
- Installazione di nuove release software (installazione di innalzamenti di versione) non collegato ad attività di assistenza software di cui al precedente punto 1.1.3.2

In particolare la gestione degli spostamenti è, comprensiva di tutte le attività correlate alla movimentazione fisica di stazioni utente all'interno delle diverse sedi. Le attività previste sono:

• pianificazione dei traslochi tra Fornitore ed Amministrazione;

- verifica della fattibilità dell'attività suddetta;
- spostamento della postazione di lavoro e/o di singoli dispositivi comprendendo tutte le attività necessarie alla completa operatività nella nuova localizzazione (disinstallazione, trasporto, installazione, riconfigurazione);
- aggiornamento dei dati personali e del database inventario.

Sarà cura del Comune acquistare e fornire al personale tecnico del Fornitore i prodotti hardware e/o software necessari per espletare tali attività.

Un intervento rientrante nell'ambito del servizio IMAC potrà essere richiesto dal singolo utente comunale, ma dovrà essere confermato dal Responsabile Tecnico del contratto: in caso che non sia confermato l'intervento deve considerarsi chiuso.

Per tale attività si considerano comprese nel servizio "base" n.12 interventi trimestrali di "spostamento" e n.80 interventi trimestrali degli altri tipi. Dovrà essere quotato nell'offerta economica Tabella 2.a dell'allegato "B" al C.S.A. denominata "Offerta per servizi collaterali: servizio IMAC" il prezzo unitario per postazione di lavoro e/o singoli dispositivi eccedente gli interventi trimestrali inclusi nel servizio base.

1.2.2.-Rilevazione del livello di gradimento dei servizi da parte dell'utenza

Su base semestrale la ditta aggiudicataria deve rilevare secondo le modalità descritte nell'offerta tecnica il grado di gradimento del servizio da parte dell'utenza. Per tale servizio non viene previsto alcun corrispettivo economico.

Livelli di servizio

Per ognuno dei servizi richiesti verranno identificati dei livelli di servizio il cui scopo è, da un lato, quello di verificare e mettere a punto gli stessi ed i loro valori e, dall'altro, di attivare un controllo della qualità del servizio erogato, mettendo a punto le procedure e le modalità d'interazione tra le parti.

Durante lo svolgimento del contratto si potrà procedere alla revisione dei livelli di servizio per una loro ottimizzazione; le implicazioni derivanti saranno discusse fra le parti.

I servizi devono essere supportati da strumenti informatici per la gestione dei dati e la produzione della reportistica, finalizzata anche al controllo dei livelli di servizio.

Tutti i servizi devono essere operativi durante le ore di servizio dell'Amministrazione (giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 13:00). Il Fornitore deve impegnarsi, su richiesta dell'Amministrazione, a fornire i servizi anche fuori dagli orari indicati; a questo scopo, il Fornitore dovrà indicare il costo orario fuori dall'orario standard nell'offerta economica Tabella 2.b dell'allegato "B" al C.S.A. denominata "Offerta per servizi collaterali: servizio fuori orario".

I livelli di servizio sotto elencati sono calcolati sulla base di un rapporto trimestrale e con verifica annuale.

I livelli di servizio sotto indicati vanno intesi come livelli di riferimento.

Servizio di Help Desk

% Massima di chiamate non chiuse (non è registrato l'esito finale)	5%
Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore	20 sec. Nel 95% dei casi
% Massima di chiamate non risolte al primo livello	40%

Servizio di Asset Management

% di congruenza dei	dati di asset misurata tramite	>=90%
indagine campionaria		

Servizio di Assistenza e Manutenzione

Manutenzione Hardware	
Tempo massimo di intervento e di identificazione del	4 ore lavorative
problema	
Tempo di risoluzione dell'inconveniente	85% del totale entro un giorno
	lavorativo
	100% entro due giorni lavorativi

Manutenzione Software	
Tempo massimo di intervento e di identificazione del	4 ore lavorative
problema	
Tempo di risoluzione dell'inconveniente	85% entro un giorno lavorativo
	95% entro tre giorni di calendario
	100% entro 5 giorni di calendario

Servizio di IMAC

Spostamento posti di lavoro

Numero medio di postazioni trasferibili giornalmente	2 postazioni di lavoro
Tempo di esecuzione	85% entro 2 giorni lavorativi
	100% entro 3 giorni lavorativi

Altri interventi

Numero medio di interventi giornalieri	5 postazioni di lavoro
Tempo di esecuzione	85% entro 2 giorni lavorativo
	100% entro 3 giorni lavorativi

Piano di Attivazione

In fase di offerta dovrà essere predisposto uno specifico **Piano di Attivazione** per la presa in carico dei servizi oggetto del presente appalto, tenendo conto delle esigenze operative da garantire e della necessità dell'Amministrazione di avere massima visione delle modalità di effettuazione del suddetto piano.

Nel piano dovranno essere messe in evidenza attività, scadenze e modalità di effettuazione dei test di verifica dell'avvenuta messa a regime dei servizi in relazione alle stazioni di lavoro coinvolte.

I test di verifica proposti, dovranno essere approvati formalmente dall'Amministrazione, che si riserva il diritto di richiedere modifiche allo schema proposto.

Fa parte del piano la rilevazione delle stazioni di lavoro prevista al punto 1.1.2: nell'ambito di questa rilevazione, sulla base degli standard definiti dal Comune, verrà assegnato ad ogni postazione il nome NetBIOS e il relativo workgroup per permettere un'identificazione univoca della stessa sulla rete comunale procedendo, parallelamente, alla sostituzione del protocollo NetBEUI con il servizio WINS (Windows Internet Name Service).

La realizzazione della rilevazione delle stazioni di lavoro e l'effettuazione dei test di verifica comporterà l'inizio del servizio secondo i criteri ed i livelli di servizio previsti a regime.