



Fascicolo tecnico per l'appalto del contratto di Service Management, incluso Call Center, ecc.

Indice

0	Premessa e panoramica delle prestazioni richieste.....	3
1	Condizioni generali per l'erogazione delle prestazioni.....	4
1.1	Contesto plurilingue	4
1.2	Assunzione e consegna di incarichi e servizi.....	4
1.3	Ruoli dedicati e gestione del personale.....	5
1.4	Canali di comunicazione.....	7
1.5	Reazione flessibile alle condizioni quadro	8
1.6	Piattaforma di (ticketing).....	8
1.7	Monitoraggio e reportistica.....	9
1.8	Riunione mensile di coordinamento e "Service Management Board"	10
1.9	Condizioni quadro del territorio	10
2	Dettaglio delle prestazioni richieste	12
2.1	Servizio di Call Center.....	12
2.2	Help Desk	27
2.3	Asset- & Configuration Management.....	29
2.4	Manutenzione e riparazione dell'infrastruttura hardware.....	31
2.5	Servizi specifici per il posto di lavoro	40
2.6	Support Sistemistico	42
2.7	Assistenza in economia.....	44
2.8	Corsi di formazione	47

Glossario

PB: Verwaltung der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol.

SIAG: Südtiroler Informatik AG (Inhousegesellschaft der PB)

SM: Information Technology Service Management. Call Center-, Help Desk-, Inventar- und Instandhaltungsdienste.

Auftraggeber: die vergebende Verwaltung, Autonome Provinz Bozen - Südtirol.

Unternehmen: das Unternehmen oder der zeitweilige Zusammenschluss von Unternehmen, die die in der vorliegenden Ausschreibung vorgesehenen Dienste bereitstellen und die sich an der Ausschreibung beteiligen.

Dienstleister/Bereitsteller der Dienstleistung: das Unternehmen, welches den Zuschlag für die Dienste erhalten hat.

Auftragnehmer: das Unternehmen, welches den Zuschlag für die Dienste erhalten hat.

Vertrag: Übernahmevertrag bestehend aus dem Leistungsverzeichnis der Ausschreibung und dem Angebot des Auftragnehmers.

PB: Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.

IAA: Informatica Alto Atesina (società inhouse della PB)

SM: Information Technology Service Management. Servizi di Call Center, Help Desk, Inventario e Manutenzione.

Committente: l'Amministrazione aggiudicatrice, Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.

Impresa: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese che forniscono i servizi oggetto della gara e che partecipano alla gara d'appalto.

Aggiudicatario/Prestatore di Servizi: l'Impresa alla quale sono stati aggiudicati i servizi.

Appaltatore: l'Impresa alla quale sono stati aggiudicati i servizi.

Contratto: contratto d'appalto composto dal Capitolato d'appalto e dall'Offerta dell'Impresa aggiudicataria.



Unterschrift: Unterschrift des gesetzlichen Vertreters des Unternehmens und Firmenstempel oder, im Falle von Bietergemeinschaften, Unterschrift der gesetzlichen Vertreter aller Unternehmen und diesbezügliche Firmenstempel.

Umschlag: Kuvert, Hülle.

CC: Call Center.

HD: Help Desk.

HW: Hardware.

SW: Software.

PC: Personal Computer, einschließlich aller Bestandteile und Erweiterungen, die in das Gehäuse eingefügt werden, das den Zentralspeicher enthält, mit Tastatur, Bildschirm, Maus, Stromkabel und externe Zusatzgeräte für die tragbaren PC.

NB: tragbarer PC (Notebook)

PR: Drucker jeder Art, einschließlich der Blattbehälter, der Komponenten und Erweiterungen, die in den Drucker eingefügt wurden, Drucker- und Stromkabel.

SR: Server, einschließlich aller Komponenten und Zusätze.

Geräte: PC, PR, SR, aktive Netzwerkteile, andere Geräte.

Inventar: Verzeichnis und Beschreibung der Geräte, die beim Auftraggeber eingesetzt werden.

Inventory: Konfigurationsdaten von PC, NB und Server im Netzwerk, welche vom Discovery System regelmäßig über eigene Programme (Agent), die auf den Clients installiert sind, erfasst werden; im Bedarfsfall auch manuelle Erfassung.

PdL: Arbeitsplatz. Darunter wird die Gesamtheit der informationstechnischen Geräte verstanden, über die der Benutzer lokal an seinem Arbeitsplatz verfügt: z.B.: PC, Monitor, PR, NB.

PES: Verfahren für die Bereitstellung der Dienste.

Ticket: die Summe der Eintragungen, die vom Anruf von Seiten eines Benutzers beim Call Center bezüglich einer Fehlfunktion oder einer Anfrage um den Kundendienst bis zum Abschluss des Tickets aufgrund der erfolgten Lösung reichen.

SLA: Service Level Agreements, d. h. vereinbarte Qualitätsniveaus der Dienstleistung.

IBB: interner Benutzerbetreuer (des Auftraggebers).

Abstimmungstreffen: monatliches Treffen zwischen Vertretern des Auftraggebers und Auftragnehmers zur operativen Überwachung der Services und Vertragsinhalte

Service Management Board: semestrales Treffen zwischen Vertretern des Auftraggebers und Auftragnehmers zur strategischen Überwachung der Services und Vertragsinhalte

VSI: Verantwortlicher für Sicherheit und Instandhaltung

Firma: firma del legale rappresentante dell'Impresa e timbro dell'Impresa o, in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese, firme dei legali rappresentanti di tutte le Imprese e relativi timbri.

Plico: busta, involucro.

CC: call center.

HD: help desk.

HW: hardware.

SW: software.

PC: Personal Computer, compreso ogni componente ed espansione inserita nel box contenente la CPU, completo di tastiera, mouse, cavi d'alimentazione e accessori esterni dei PC portatili.

NB: PC portatile (notebook)

PR: stampante d'ogni tipo, compresi alimentatori di fogli, componenti ed espansioni inseriti nella stampante, cavi di stampa e alimentazione.

SR: computer server, compreso ogni componente ed accessorio.

Apparati: PC, PR, SR, parti attive di rete, altri dispositivi.

Inventario: elenco e descrizione degli apparati in uso da parte del Committente.

Inventory: dati di configurazione di PC, NB e Server rilevati in rete periodicamente dal sistema di Discovery utilizzando appositi programmi (agent) installati sui client oppure rilevati a mano.

PdL: Postazione di Lavoro. È l'insieme di apparati informatici locali di cui l'Utente dispone nel suo posto di lavoro: per es. PC, Monitor, PR, NB.

PES: Processo di Erogazione dei Servizi.

Ticket: Insieme di registrazioni che vanno dalla chiamata al Call Center da parte di un Utente, relativa ad un guasto o richiesta di assistenza, alla chiusura del Ticket in seguito alla soluzione.

SLA: Service Level Agreement ossia livello di servizio concordato.

AIL: Assistente Informatico Locale (del Committente).

Riunione di coordinamento: incontro mensile tra rappresentanti del Committente e dell'Appaltatore volto al monitoraggio operativo dei servizi oggetto del presente incanto

Service Management Board: incontro semestrale tra rappresentanti del Committente e dell'Appaltatore volto al monitoraggio strategico dei servizi oggetto del presente incanto

RSM: Responsabile per la Sicurezza e Manutenzione



0 Premessa e panoramica delle prestazioni richieste

Gli organismi coinvolti, la PB (Provincia autonoma di Bolzano), SIAG (Informatica Alto Adige S.p.A.), l'Azienda Servizi Sanitari con gli Enti collegati (nel seguito complessivamente indicati come "Sanità") e le scuole (nel quadro del presente appalto si fa sempre ed esclusivamente riferimento ad amministrazione e segreterie delle scuole) coprono attualmente il loro fabbisogno di servizi di supporto in varie modalità. Per quanto concerne la PB è attualmente in essere un contratto con scadenza fissata alla fine del 2013 che sarà oggetto di rinnovo ed ampliamento tramite una nuova gara d'appalto. Cogliessero l'occasione per aderire al contratto anche la SIAG e la Sanità, che intendono a loro volta potenziare i propri servizi di supporto. Contestualmente, si promuoverà un ulteriore consolidamento dei diversi sistemi attualmente in uso in un unico ambiente IT.

Nel quadro dell'appalto sono richieste agli offerenti e valutate le seguenti prestazioni:

- Allestimento e gestione di un call center/help desk
- Gestione dell'inventario (Asset Management)
- Assistenza e manutenzione dell'infrastruttura hardware (fleet management/supporto on-site)
- Servizi specifici per il posto di lavoro
- Supporto sistemistico
- Corsi di formazione

Tutte le unità di misura (giornate di lavoro, chiamate, richieste) si riferiscono sempre all'arco di tempo di un anno.

ID	Descrizione breve	PB	SIAG	SAN
1	Servizio Call Center Chiamate 2012 Durata media chiamata Applicazioni/pacchetti SW Gruppi di Support Numero Ticket 2012 Di cui Incident Utenti Richieste generali	35.000 ca. 4 Minuti ca. 600 ca. 320 18.200 collaboratori PB 13.000 stimati 10.000	12.000 ca. 12 Minuti ca. 220 ca. 120 17.600 2.200 Collaboratori enti pubbl. + cittadini: 20.000 + 400.000 ca. 12.000	300 200 15.000 9000
2	Help Desk Richieste gestite Utenti	2.000 collaboratori PB 13.000	5.000 Collaboratori enti pubbl. + cittadini: 20.000 + 400.000	
3	Asset- & Configuration- Management Assets (Detagli vedi sotto) relazioni	17.500	1.000 80.000	
4	Manutenzione/Riparazione infrastruttura hardware Fuori garanzia PC Monitor Laptops Stampanti Scanner Plotter Server MS Storage UPS Apparecchi di rete Firewall WAN-Geräte Alti apparecchi Apparecchi in garanzia	1600 (7/2014) --> 100 (11/2014) 2000 (7/2014) --> 400 (11/2014) 400 (7/2014) --> 50 (11/2014) 1500 (7/2014) --> 1000 (12/2014) 35 35 380 35 320 550 10 20 200 1800(7/2014) --> 900(>11/2014)	75 200 25 100 100	
5	Servizi per impostazione di lavoro	100 giornate lavorative		
6	Sistemistica	L2: 2 persone Full-time Tos: 2 persone Full-time		2 persone a pieno tempo
7	Formazione	40 Giornate di formazione		

Si segnala che tutti i dati riflettono la situazione attuale ma possono variare sia prima dell'attivazione del contratto, sia durante il periodo di validità dello stesso. I dati citati hanno piuttosto lo scopo di fornire all'Appaltatore una base affidabile per l'elaborazione di un'offerta realistica.



Quanto sopra vale anche per tutti i documenti allegati relativi ai processi da rispettare (PES), ai pacchetti software di supporto, all'elenco dei gruppi di supporto, ecc. Anche questi rispecchiano la situazione attuale ma saranno adeguati continuamente in base a eventuali nuove esigenze che dovessero emergere a livello di ambiente IT. Le modifiche sono di norma di natura, sia quantitativa che qualitative ed eventuali variazioni in aumento o in diminuzione dell'impegno richiesto non potranno superare il saranno nell'ordine del "sesto quinto" previsto per legge, ossia +/- 20%.

Oltre alle prestazioni sopraccitate e definite nei dettagli più avanti nel testo, l'Appaltatore è tenuto a coprire nel quadro dei lavori prestati anche i seguenti aspetti:

- comunicazione al Committente di eventuali lacune e punti deboli riscontrati nella documentazione;
- collaborazione allo sviluppo e al miglioramento continuo della documentazione tramite:
 - ampliamento e integrazione delle descrizioni di processi e servizi;
 - integrazione delle FAQ;
 - Segnalazione agli sviluppatori in caso di documentazione incompleta o insufficiente;
 - ecc.
- aggiornamento e completamento dei dati (utenti, ecc.) sulla piattaforma di ticketing.

Questo è necessario sia per consentire all'Appaltatore di organizzare in modo più efficiente il proprio lavoro, sia per coprire eventuali lacune e migliorare di conseguenza la qualità dei servizi. I risultati di tale lavoro restano invece di proprietà del Committente.

L'Appaltatore deve inoltre adeguarsi al "Corporate Design" del Committente nello svolgimento dei servizi richiesti. Saranno inoltre da concordare con il Committente le melodie da utilizzare per l'attesa, le formule di risposta alle chiamate, ecc. per comunicare un'immagine il più possibile unitaria a clienti finali, utenti e cittadini.

1 Condizioni generali per l'erogazione delle prestazioni

Tutte le condizioni generali definite nel presente capitolo sono da considerarsi valide per tutti i servizi descritti e per tutte le prestazioni richieste. Se per un servizio specifico sono richieste condizioni alternative, che contraddicano o limitino/estendano quelle generali, questo sarà espressamente dichiarato per ogni singolo servizio. In caso contrario si intenderanno valide senza alcuna limitazione le disposizioni definite in questa sede.

1.1 Contesto plurilingue

Particolare attenzione va dedicata al contesto plurilingue della sede di lavoro, per cui la situazione è articolata come segue. Ai fini dell'appalto, con "contesto plurilingue", in riferimento allo statuto di autonomia in virtù del quale è garantito a tutti i cittadini il diritto di utilizzare la propria madrelingua, si intende quanto segue:

- i documenti rivolti agli utenti devono essere redatti in entrambe le lingue (tedesco e italiano);
- le riunioni saranno generalmente bilingui (italiano-tedesco);
- la maggior parte della documentazione di carattere amministrativo e organizzativo è in lingua tedesca;
- gli utenti finali dei sistemi sono per la maggior parte di madrelingua tedesca;
- le telefonate, le e-mail e le richieste sono prevalentemente in lingua tedesca;
- le risposte a utenti e cittadini dovranno essere formulate nella madrelingua di questi ultimi;
- i ticket saranno redatti nella lingua dell'utente e del cittadino, ossia per la maggior parte in lingua tedesca.

Il bilinguismo tedesco-italiano non sarà richiesto a tutto il personale impiegato ma il personale dovrà essere in grado di muoversi e di lavorare in un simile contesto e dovrà inoltre comprendere l'inglese, almeno in forma scritta.

In linea generale non è disponibile alcun servizio di traduzione (né di interpretariato, né di traduzione scritta). L'offerente deve indicare chiaramente nell'offerta come, con la propria organizzazione ed a proprie spese, intende garantire l'operatività e la produttività in relazione al contesto plurilingue descritto.

1.2 Assunzione e consegna di incarichi e servizi

È opportuno considerare anche l'iniziale assunzione delle responsabilità e del servizio dall'Appaltatore precedente e il passaggio di consegne finale degli stessi, alla scadenza del contratto, all'Appaltatore successivo. Alla luce della varietà degli incarichi e della complessità del pacchetto complessivo, l'Appaltatore deve prevedere e pianificare un adeguato periodo di transizione della durata anche di diverse settimane o mesi. Nello specifico, dopo l'aggiudicazione del contratto è opportuno che l'appaltatore preveda un periodo di tempo sufficiente e metta a disposizione il personale previsto per i servizi già prima dell'attivazione del contratto, fissata per il 01/01/2014, per diverse settimane fino a un massimo di 3 mesi. Questo periodo di tempo è necessario per la presa in consegna di tutti i servizi già coperti al momento da un Appaltatore, e per il trasferimento di tutto il know-how necessario.

L'Appaltatore è inoltre tenuto a formare sempre internamente e in maniera adeguata i propri collaboratori durante il periodo di validità del contratto, al fine di garantire la qualità dei servizi offerti. I costi sostenuti a tal fine non potranno



essere imputati al Committente e, in caso di assenze prolungate di ruoli dedicati, è richiesto di nominare e comunicare un sostituto.

Verso la fine del periodo di validità del contratto in essere, l'attuale prestatore dei servizi dovrà mettersi in condizione di trasferire all'Appaltatore del contratto successivo tutte le competenze richieste, i dati e i documenti disponibili, la configurazione dei sistemi, i processi esistenti, i modelli definiti, i metodi utilizzati per la stesura di rapporti, le modalità e le procedure in uso. A tal fine è opportuno prevedere e mettere in programma un periodo di transizione di almeno 3 mesi con spiegazioni, delucidazioni, istruzioni intensive e sessioni di "training on the job". È necessario mettere a disposizione il personale sufficiente a coprire l'impegno previsto per la fornitura dei servizi e il rispetto degli SLA in concomitanza con il passaggio di consegne dei lavori e definire le misure necessarie.

L'offerente deve dichiarare esplicitamente nell'offerta come intende garantire a proprie spese sia l'assunzione delle competenze all'inizio del contratto, sia la consegna finale alla scadenza dello stesso, di tutte le competenze acquisite. Tutte le spese per il conseguimento e il trasferimento delle competenze e gli eventuali corsi di formazione necessari per il personale interno sono a carico dell'Appaltatore e non saranno imputati al Committente.

Alla scadenza del contratto la valutazione finale del passaggio di consegna spetta all'Appaltatore. In caso di trasferimento insoddisfacente del know-how o di violazioni degli SLA durante il passaggio di consegne, l'Appaltatore si riserva di esigere, in base alla gravità della lacuna riscontrata e all'ammontare dei costi straordinari che ne conseguono, ecc. di applicare penali fino a trattenere il pagamento dell'ultima fattura.

1.3 Ruoli dedicati e gestione del personale

1.3.1 Ruoli

Nel quadro del presente appalto, il Committente richiede anche la copertura di specifici ruoli e profili. Un ruolo centrale e superiore compete in tal senso al Gestore del contratto dalla parte del Committente, che deve essere nominato espressamente e funge da referente principale per eventuali questioni critiche o di ordine superiore. È inoltre responsabile dell'emissione delle fatture (per trimestre e per ente) e delle attività di reportistica di ordine superiore.

- Gestore del contratto: **almeno 8 anni** di esperienza professionale nel ruolo e **laurea di 1° livello** (laurea triennale) o equipollente. Come equipollente possono essere visti anche ulteriori 5 anni di esperienze professionali

Il Gestore del contratto copre gli aspetti elencati di seguito.

Descrizione dei compiti:

- redazione dei rapporti mensili e della documentazione sull'andamento dei servizi;
- verifica dell'emissione delle fatture;
- individuazione di proposte di miglioramento o opportunità di ottimizzazione per quanto concerne sia il Committente, sia l'Appaltatore;
- impiego o esonero dei collaboratori;
- gestione e utilizzo del budget assegnatogli;
- comunicazione con il Committente;
- definizione di processi e procedure;
- convocazione delle riunioni mensili di coordinamento ai fini della valutazione degli SLA e la definizione di eventuali adeguamenti;
- monitoraggio degli interventi concordati nel corso delle riunioni periodiche di progetto.

Ambito di responsabilità:

- il Gestore è responsabile della corretta prestazione dei servizi, nel rispetto delle specifiche dell'appalto;
- ha accesso a tutta l'organizzazione;
- è responsabile del rispetto degli SLA;
- è responsabile della conclusione e gestione dei contratti con i subappaltatori;
- è responsabile dell'attuazione del programma di formazione;
- è responsabile dell'imputazione dei servizi al Committente.

Comunicazioni con il Committente:

- il Gestore partecipa alle riunioni di coordinamento, da tenersi con cadenza almeno mensile, e comunica con il responsabile-corrispondente incaricato presso il Committente;
- le comunicazioni tra il Gestore e i responsabili presso il Committente riguardano in primo luogo il coordinamento e il controllo della qualità dei servizi da erogare.

Oltre a questo ruolo centrale, in funzione della posizione e del servizio specifico richiesti nel quadro del presente appalto, si richiedono altri ruoli dedicati come, per esempio, 1 Supervisore e 1 Service Manager per il call center, 1 Coordinatore per l'assistenza e la manutenzione dell'infrastruttura hardware, ecc. Questi ruoli saranno però approfonditi espressamente nei paragrafi corrispondenti.



1.3.2 Orario di lavoro

Lo svolgimento del lavoro dei ruoli nominati avverrà in collaborazione con i dipendenti provinciali/SIAG, quindi l'orario di lavoro (8 ore giornaliere) è orientato su quello del personale provinciale, di norma nell'arco temporale che va dalle 8.00 alle 19.00, con pausa pranzo di minimo mezz'ora. In base alle esigenze potranno essere concordati orari diversi, sempre mantenendo la durata di lavoro giornaliera di 8 ore.

Situazioni di emergenza o particolari necessità che richiedano variazioni rispetto all'orario standard potranno essere di volta in volta concordate tra il committente e l'appaltatore Gestore del contratto.

Il mancato rispetto dell'orario di lavoro darà luogo ad un rilievo da parte del committente verso il appaltatore. Successivi casi di mancato rispetto dell'orario daranno luogo all'applicazione di penali.

Contestazioni riguardo rilievi e/o penali applicate dovranno essere inviate in forma scritta dal committente all'appaltatore e verranno discusse nella successiva riunione mensile di coordinamento.

1.3.3 Luogo di lavoro

A causa della complessità dell'infrastruttura tecnologica sottostante ai sistemi interessati, difficilmente replicabile fuori dal Sistema Informativo Provinciale, le prestazioni lavorative dei ruoli nominati si svolgeranno generalmente presso le sedi dell'Amministrazione (o della SIAG) nella città di Bolzano salvo accordi diversi da concordare ed autorizzare espressamente.

Sarà anche possibile che determinate attività debbano essere espletate in altre località, dell'Alto Adige o anche fuori provincia. Eventuali spese di vito e trasporto sostenute da dipendenti dell'appaltatore nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni previste dal presente bando sono a carico dell'appaltatore stesso.

Per determinate attività, definite dal committente in sede di pianificazione delle attività stesse, l'esecuzione potrà avvenire presso la sede del Prestatore dei servizi, oppure potrà essere attivato un collegamento remoto per permettere a singole persone e per periodi definiti di svolgere compiti specifici e specificamente regolamentati. Per quanto detto questa modalità di collaborazione è comunque da considerarsi eccezionale rispetto alle normali condizioni operative.

Le modalità tecniche saranno da concordare, i costi sono a carico dell'appaltatore.

1.3.4 Apparecchiature tecniche

Le prestazioni lavorative si svolgeranno in generale utilizzando attrezzature informatiche del Committente.

Per determinate attività, definite dal committente in sede di pianificazione delle attività stesse, potrà essere autorizzato l'utilizzo di apparecchiature del Prestatore di servizi.

In questo caso il Prestatore di servizi si impegna a configurare le apparecchiature utilizzate dai propri collaboratori in modo conforme alle regole stabilite dal Committente e alle norme di legge vigenti, in particolare per quanto riguarda gli aggiornamenti ai sistemi antivirus.

Le modalità di accesso ad Internet ed ai servizi informatici interni alle reti delle amministrazioni sono stabilite dal Committente e sono vincolanti.

1.3.5 Sostituzione e revoche

L'Appaltatore si impegna a garantire in qualunque caso la funzionalità di tutti i ruoli richiesti nel quadro dell'appalto. Per ogni ruolo è pertanto da prevedere un sostituto o una soluzione alternativa che sia in grado di coprire il ruolo in questione in caso di assenze prolungate, problemi imprevisi, ferie, ecc.

Il contraente si impegna a non modificare la composizione del gruppo di lavoro proposto, inteso nelle persone dei singoli membri, e a non effettuare turnazioni nel personale impiegato, in modo da preservare da perdite di know how, se non per cause di forza maggiore e previa autorizzazione del Committente, oppure di comune accordo con quest'ultima sulla base di specifica e motivata richiesta.

In ogni caso la sostituzione dovrà essere preceduta da una fase di valutazione di idoneità della persona in sostituzione, da parte del Committente, sulla base degli stessi elementi richiesti in sede di offerta, per verificare che esperienza e qualificazioni siano equivalenti a quelle della persona sostituita. Questa fase di valutazione potrà durare al massimo 10 giorni lavorativi.



Nel caso la persona offerta non corrisponda ai requisiti richiesti verrà applicata una penale di 1000€ e il contraente avrà 10 giorni lavorativi disponibili per proporre una nuova persona, che verrà nuovamente valutata con le stesse modalità e conseguenze in caso di inidoneità.

La richiesta di sostituzione da parte del Prestatore di servizi dovrà essere presentata con un anticipo di almeno 30 giorni solari, salvo casi dimostrati di forza maggiore. La mancata osservanza di questo termine comporterà l'applicazione di un penale di 100€ per ogni giornata di ritardo.

In caso di sostituzione la ditta incaricata è tenuta a prevedere un periodo di affiancamento delle due persone di almeno 15 giorni lavorativi per espletare la fase di Apprendimento del nuovo collaboratore.

Nel caso la persona da sostituire non effettui correttamente il passaggio di conoscenze il committente provvederà ad attribuire apposite penali di 1000€.

Lo stesso tipo di penale di 1000€ verrà attribuito se il mancato passaggio di conoscenze avviene per insufficiente numero di giorni dedicati ad esso (es. solo 10 gg di affiancamento).

In caso una persona, pur avendo formalmente i requisiti, in qualsiasi momento evidenzia problemi di incompatibilità (tecniche, comportamentali, prestazionali, etc.), il committente invierà un rilievo scritto all'appaltatore.

Se i problemi dovessero continuare, dopo 10 giorni lavorativi il committente invierà un secondo rilievo scritto per incompatibilità grave all'appaltatore ed applicherà una penale di 1000€.

Se i problemi dovessero continuare, dopo ulteriori 10 giorni lavorativi il committente invierà una lettera di revoca all'appaltatore ed applicherà una penale di 1000€, e la persona sarà immediatamente allontanata dal progetto.

Il Prestatore di servizi dovrà sostituire la persona, secondo le modalità già descritte, entro 21 giorni solari. Ritardi daranno luogo all'applicazione di penali di 100€ a giorno.

1.3.6 Formazione del personale fornito

Il personale fornito dovrà essere già formato riguardo gli ambiti tecnologici e metodologici richiesti, già al momento dell'attivazione del contratto. L'Aggiudicatario dovrà comunque prevedere un piano di aggiornamento dei propri collaboratori per il mantenimento e miglioramento delle conoscenze.

La partecipazione ai corsi di formazione sarà a totale carico dell'Aggiudicatario, e il periodo di assenza sarà da concordare con il Committente secondo le stesse modalità previste per i periodi di ferie.

Il Committente potrà richiedere che il personale fornito partecipi a corsi organizzati al proprio interno, al fine di migliorare l'integrazione nel contesto e la coerenza delle azioni con le direttive provinciali (tecnologiche ed organizzative).

Il costo di questa formazione sarà comunque a carico del Prestatore di servizi.

1.4 Canali di comunicazione

L'utente può utilizzare diversi canali di comunicazione, come il telefono, l'e-mail, un sito Internet centrale che sarà predisposto dal committente o, direttamente, il sistema Ky2Help di Kyberna. Nel quadro del presente appalto, l'Appaltatore è tenuto a farsi carico di tutti gli incidenti riportati telefonicamente o via e-mail, raccogliendo le informazioni mancanti e necessarie a inoltrare in forma completa i ticket ai tecnici responsabili.

1.4.1 Linee telefoniche/numeri telefonici

Attualmente esistono quattro diversi numeri di telefono che l'impianto telefonico riconosce e smista automaticamente in maniera corretta. De facto, ai sensi di una distinzione tra i diversi chiamanti, esistono ad oggi i seguenti quattro numeri:

- il numero verde per la carta servizi;
- il numero verde per il call center dell'Amministrazione provinciale;
- il numero verde per la sanità
- un numero per tutti gli utenti degli enti pubblici;
- un numero specifico per i medici di base.

A prescindere dall'effettiva definizione del servizio, questo consente all'occorrenza di applicare diversi criteri e un diverso ordine di priorità alle richieste provenienti dai vari gruppi di clienti.

Si richiede pertanto all'Appaltatore la capacità di mettere a disposizione in futuro, se necessario e su esplicita richiesta, fino a 20 diversi numeri di telefono (che possono anche essere tutti numeri "verdi", 0800) e un numero sufficiente di linee. Alla scadenza del contratto in essere, tutti i numeri di telefono resteranno di proprietà del Committente. L'instradamento (routing) dei numeri di telefono è definito su indicazioni del Committente e avviene, se possibile, tramite



la centrale telefonica che l'appaltatore dovrà predisporre per il servizio. È necessario prevedere la possibilità di passare direttamente al Committente singoli numeri di chiamata (per specifici servizi critici di singoli clienti).

1.4.2 Numeri di telefono

Tutti i numeri di telefono dei dipendenti della Pubblica amministrazione (cellulari e fissi) devono essere registrati sulla piattaforma di ticketing Ky2Help. La gestione generale dei numeri di telefono non è di norma un compito del prestatore del servizio; nel caso questi dati mancassero, dovranno comunque essere inseriti dall'appaltatore. Se necessario, le richieste di chiarimenti da parte del Prestatore dei servizi / del tecnico all'utente dovranno essere generalmente inviati via e-mail. Se questo non fosse possibile o se le circostanze richiedessero diversamente, sarà possibile contattare l'utente anche telefonicamente, riportando l'esito immediatamente nel sistema ticketing. È prevista la copertura della sola numerazione telefonica nazionale.

1.4.3 Impianti telefonici

L'impianto telefonico dell'Appaltatore deve corrispondere allo stato dell'arte della tecnologia e avere almeno le seguenti caratteristiche:

- impianto telefonico VoIP ridondante con
- ADC (automatic call distribution);
- IVR (interactive voice responder);
- instradamento IP (supporto SIP);
- banca dati per la registrazione dei dati di collegamento delle chiamate;
- gestione delle code di attesa;
- interfaccia con la piattaforma per il ticketing del Committente

1.4.4 Piattaforma per la documentazione

Il Committente predisporre una "Collaboration" o sistema simile su cui archiviare tutta la documentazione sui servizi, comprese FAQ, manuali, documenti di lavoro, rapporti, fatture, ecc. Se non diversamente indicato, i documenti richiesti devono sempre essere salvati su questa piattaforma. Saranno messi a disposizione dell'Appaltatore gli accessi necessari con password personali.

1.5 Reazione flessibile alle condizioni quadro

L'appalto ha lo scopo di garantire un servizio di supporto efficiente e un'assistenza affidabile ai fini della presa in carico e dell'elaborazione delle richieste. Può però capitare che, soprattutto all'atto dell'introduzione di nuovi servizi o al verificarsi di condizioni quadro impreviste, ecc., sia necessario procedere a un potenziamento immediato delle prestazioni, per es. del call center o delle risorse per altri servizi. In questo caso, l'Appaltatore deve essere in grado di mettere rapidamente a disposizione fino a 3 persone in più con un livello di formazione e di competenze sufficiente a garantire gli indici di servizio predefiniti (SLA tramite i KPI).

Tale necessità può verificarsi per esempio durante le elezioni, quando è necessario garantire complessivamente la disponibilità del personale per una finestra temporale decisamente superiore rispetto al normale orario di lavoro, per es. dalle 6:00 alle 22:00.

L'Appaltatore deve inoltre essere in grado di compensare eventuali variazioni a lungo termine della portata dei servizi richiesti. Un impegno superiore o inferiore entro i termini del "sesto quinto" fissato per legge sarebbe naturalmente calcolato in base ai prezzi definiti nell'offerta.

1.6 Piattaforma di (ticketing)

Salvo laddove espressamente specificato o diversamente indicato, restano valide le condizioni generali descritte in questa sede per la raccolta e l'aggiornamento di tutti i dati per tutte le prestazioni richieste nel quadro dell'appalto. Se, contro ogni aspettativa e nonostante tutte le misure definite, la piattaforma di ticketing temporaneamente non dovesse essere disponibile, l'Appaltatore dovrà inoltrare al Committente via mail le richieste o le chiamate ricevute, per tutta la durata del problema.

1.6.1 Piattaforma centrale generale

Per la gestione delle richieste e dei ticket, degli asset e degli altri servizi richiesti nel quadro del presente appalto, il Committente metterà a disposizione la propria istanza centrale di Ky2Help del fornitore Kyberna, che funziona in Data Center sui server del Committente. La piattaforma gestisce tutte le informazioni su tutti i ticket, tutti i dati restano all'interno del sistema del Committente e non devono essere esportati all'esterno. Gli utenti possono effettuare l'accesso alla piattaforma via WEB. Per l'esercizio delle attività necessarie saranno messi a disposizione dell'Appaltatore i dati di accesso per il personale. Il personale dell'Appaltatore riceverà le credenziali personali per accedere al sistema e per



registrare ed elaborare i ticket. Tali credenziali sono rigorosamente personali e non possono essere cedute a terzi. Nel caso in cui servano altre credenziali, l'Appaltatore è tenuto a contattare il Committente.

Deve essere sottolineato, che si potrebbero verificare la necessità di provvedere istanze apposite per servizi specifici. Queste istanze verrebbero gestite da un "istanza centrale di gestione" con la quale il committente è in grado di gestire, documentare e inoltrare alle istanze specifiche tutte le richieste.

Salvo che tutto il personale futuro sia già in possesso delle conoscenze necessarie, all'inizio dell'incarico l'Appaltatore riceve dal Committente un corso di formazione introduttivo una tantum sulla piattaforma di ticketing Ky2Help nei locali di SIAG a Bolzano. La documentazione relativa alla soluzione e alla metodologia utilizzata dal Committente (collegamento / integrazione CMDB, moduli utilizzati, processi definiti, gestione utenti, ecc.) è contenuta nell'allegato 1: "Anlage1_ky2help Handbuch Servicedesk.pdf".

1.6.2 Interazioni con partner esterni

In futuro anche tutte le interazioni e lo scambio di informazioni o l'allineamento delle informazioni sugli incidenti con partner e fornitori esterni dovranno aver luogo sull'istanza centrale di Ky2Help messa a disposizione del Committente. I partner esterni riceveranno a tal fine le apposite credenziali e le password per accedere al sistema. Nel caso in cui questo non fosse possibile per ragioni motivate, spetterà al Committente decidere se autorizzare lo scambio di dati e ticket per singoli partner esterni tramite l'interfaccia UPI. Questo ha lo scopo di garantire che tutti i dati necessari ad accertare il rispetto degli SLA siano sempre salvati centralmente sui server del Committente e possano essere utilizzati come riferimento per ogni evenienza.

1.6.3 Monitoraggio degli SLA

Se fattibile e ragionevole, sulla piattaforma Ky2Help sono registrate le informazioni relative agli SLA definiti e da rispettare. La piattaforma è pertanto in grado di monitorare il rispetto degli SLA purché siano presenti i dati necessari allo scopo. Per ogni violazione degli SLA è perciò possibile generare una visualizzazione ("view") che controlla continuamente lo SLA ed emette avvisi predefiniti all'occorrenza. Se uno SLA non viene rispettata vengono visualizzati messaggi di avviso. Eventuali sistemi ancora esistenti o integrativi dovranno essere sostituiti integralmente da Ky2Help all'inizio del contratto.

Ai fini del monitoraggio degli SLA è rilevante anche lo stato dei ticket. Gli stati sono descritti nei dettagli nell'allegato 1 e sono sostanzialmente "registrato", "assegnato", "in elaborazione", "work around", "sospeso", "risolto" e "chiuso". Per esempio, il periodo di tempo in cui un ticket resta sospeso non è considerato ai fini del calcolo del tempo di elaborazione.

1.6.4 Gestione della piattaforma

La piattaforma di ticketing è gestita e configurata internamente. Per quanto concerne il supporto all'applicazione e alla configurazione dei sistemi, è espressamente richiesta una prestazione, come illustrato nel paragrafo seguente. I costi di licenza, le spese per i server necessari ecc. sono a carico del Committente e non saranno imputati all'Appaltatore. All'inizio del periodo di validità del contratto, se necessario il Committente offre un corso di formazione una tantum al personale dell'Appaltatore per agevolare e velocizzare il più possibile l'utilizzo del sistema. Durante il periodo di validità del contratto è invece compito dell'Appaltatore fornire, su richiesta del Committente una formazione introduttiva di 2-3 ore fino a 4 volte l'anno, sull'utilizzo della piattaforma di ticketing Ky2Help a nuovi dipendenti del Committente o a utenti affinché questi siano in grado di inviare richieste e segnalare problemi tramite la piattaforma e controllare direttamente lo stato di avanzamento delle richieste da loro inoltrate.

1.6.5 Supporto richiesto per la piattaforma centrale

L'Appaltatore deve mettere a disposizione una persona a tempo pieno per configurare l'istanza centrale Ky2Help Kyberna seguendo le istruzioni del Committente. Per questa persona valgono le condizioni generali di cui al punto 0 e segg. L'Appaltatore deve presentare la documentazione relativa alla persona offerta come documentazione di appalto, e il Committente ne effettuerà la valutazione.

1.7 Monitoraggio e reportistica

La piattaforma di ticketing di cui sopra gestisce tutte le informazioni su tutti i ticket, gli asset, ecc. Tutti i dati restano all'interno del sistema del Committente e non devono essere esportati all'esterno. Sulla base di questi dati, l'Appaltatore stila mensilmente un rapporto sullo stato di avanzamento dei ticket che ha preso in carico ed elaborato in prima persona o che ha inoltrato ad altri secondo gli SLA ed i KPI fissati.

È inoltre necessario consegnare rapporti di servizio mensili sul rispetto dei singoli SLA e sull'andamento generale e sulle prestazioni ottenute rispetto ai servizi richiesti nel quadro del presente appalto.



L'allegato 6 "Anlage6_Report_Service_Level_SM.doc" riporta un esempio di rapporto mensile secondo il modello attualmente in uso.

Questo rapporto mensile è inviato al Management del Committente (o dell'interlocutore e RUP nominato dallo stesso) e fornisce un quadro sul rispetto dei KPI e sulle attività generali di assistenza e manutenzione e su eventuali altre attività. Oltre ai rapporti standard sui KPI concordati, possono essere richieste mensilmente anche analisi su aspetti specifici. Per la redazione dei rapporti, l'Appaltatore può utilizzare l'applicazione e la soluzione che preferisce. I rapporti dovranno essere inviati alla Collaboration centrale in formato PDF almeno un giorno prima della riunione di coordinamento mensile. In caso di ritardo nella redazione dei rapporti e dei report, sarà applicata una penale di 100€ al giorno.

Come riferimento per analisi, valutazioni, rapporti, ecc. valgono esclusivamente i dati del sistema di ticketing del Committente e della centrale telefonica. Laddove possibile, tutti i dati devono essere desunti esclusivamente dalla piattaforma di ticketing. L'impianto telefonico integra le informazioni sui tempi di attesa fino alla presa in carico delle chiamate o informazioni simili che non è possibile ricavare dalla piattaforma di ticketing. I dati (grezzi) dell'impianto telefonico devono essere registrati mensilmente nella Collaboration.

È responsabilità dell'Appaltatore verificare continuamente i servizi alla luce dei KPI concordati (monitoring) e stilare rapporti mensili. Per quanto riguarda i rapporti, è responsabilità dell'Appaltatore anche analizzare e motivare eventuali difficoltà incontrate o scostamenti rispetto agli SLA o ai KPI e proporre nel caso misure correttive.

La gestione, la manutenzione e i costi di licenza delle applicazioni (pacchetti Office, ecc.) utilizzate per tali attività sono a carico dell'Appaltatore e non possono essere imputati al Committente salvo laddove siano esplicitamente a cura di quest'ultimo (ad es. Collaboration).

1.8 Riunione mensile di coordinamento e "Service Management Board"

1.8.1 Riunione mensile di coordinamento

Ai fini del monitoraggio dei lavori e del regolare controllo del rispetto dei KPI e delle prestazioni in genere, nonché ai fini della risoluzione di eventuali problemi e difficoltà, è previsto un incontro mensile tra Appaltatore e Committente. È opportuno prevedere una riunione mensile dedicata per ogni organismo che prende in carico la prestazione di servizi definiti nel quadro del presente appalto, salvo laddove diversamente richiesto. La riunione ha lo scopo di discutere e analizzare rapporti e KPI, definire ed eventualmente adottare provvedimenti in caso di difficoltà.

Per quanto concerne l'Appaltatore è pertanto necessaria almeno la presenza delle persone che rivestono i ruoli di Gestore del contratto, Supervisore, Responsabile del call center, Responsabile della redazione dei rapporti, Coordinatore della manutenzione dell'infrastruttura hardware e, all'occorrenza, di altre persone. Per quanto concerne il Committente, è necessario coprire i ruoli di RUP e DEC oltre ad un referente specifico per ogni ambito di attività (call center, asset management, manutenzione infrastruttura, ecc.).

L'Appaltatore ha la responsabilità di inviare entro una settimana dalla fine della riunione di coordinamento un verbale della seduta in formato elettronico ai rappresentanti del Committente. Il verbale ha lo scopo di registrare e documentare tutti i punti trattati, le decisioni prese e le misure definite. I rappresentanti del Committente verificano il verbale e inviano tempestivamente un riscontro con le loro osservazioni all'Appaltatore per consentire l'approvazione ufficiale del verbale nella riunione successiva.

1.8.2 Service Management Board

Oltre alla riunione di coordinamento mensile, ogni sei mesi è previsto un incontro a livello manageriale allo scopo di verificare lo stato di adempimento del contratto. L'incontro ha l'obiettivo di discutere a un livello superiore eventuali difficoltà incontrate, eventuali violazioni degli SLA, requisiti eccessivamente stringenti, l'eventuale necessità di una sostituzione di singole persone o di definire altre misure adeguate o prendere decisioni in merito a quanto trattato.

Tra tali decisioni rientra anche la revisione annuale del contratto in essere ai fini di un eventuale adeguamento dello stesso a mutate condizioni quadro o a eventuali nuovi requisiti.

Per quanto concerne il Committente fanno parte del Service Management Board almeno il DEC e il RUP, mentre per conto dell'Appaltatore il Gestore del contratto e il soggetto autorizzato ad emanare direttive. Anche questi incontri devono essere opportunamente condotti in sede separata per ogni organismo coinvolto, salvo laddove diversamente richiesto dal Committente o dai Committenti.

1.9 Condizioni quadro del territorio

La maggior parte degli uffici del Committente si trova nel capoluogo provinciale Bolzano. Inoltre, un gran numero di edifici pubblici sono dislocati nelle città e nelle località principali dei circondari. In tutta la Provincia si trovano inoltre una serie di stazioni forestali, comprensori sanitari, scuole e uffici catastali.



Tutte le prestazioni e i servizi oggetto del presente appalto interessano tutte queste sedi e il personale della Pubblica amministrazione impiegato in queste sedi, salvo laddove diversamente indicato nei singoli paragrafi.

Si segnalano però due eccezioni, che riguardano i due uffici dell'Amministrazione provinciale di Roma e Bruxelles.

1.9.1 Eccezioni di Roma e Bruxelles

Roma:

l'ufficio di Roma rientra, da un punto di vista tecnico-informatico, nella rete intranet della Pubblica amministrazione della Provincia autonoma di Bolzano nel dominio Prov BZ. Utilizza l'active directory centrale, i pacchetti software e la distribuzione software standard, PC standard definiti, i servizi Internet generali e i meccanismi di sicurezza dell'amministrazione provinciale, ecc. Si prevede pertanto di coprire l'ufficio di Roma nel quadro del presente appalto.

È previsto di individuare e definire una ditta locale a Roma che si occupi dei lavori da svolgere in sede come la riparazione di componenti HW o la sostituzione di componenti o computer. Gli interventi on-site devono essere effettuati da una ditta locale. Tutti gli altri servizi come, per esempio, i servizi di call center e help desk, devono essere invece forniti a distanza.

Si invitano tutti gli offerenti a spiegare brevemente, se possibile, nel quadro della descrizione dell'approntamento dei servizi, se e come sono eventualmente in grado di prestare interventi in loco a Roma, per esempio tramite il coinvolgimento di un partner contrattuale (come Dell, HP, Siemens, ecc.). Questo non costituisce comunque requisito obbligatorio.

L'Appaltatore non dovrà però viaggiare a Roma ma fornire il servizio in loco tramite un corrispondente locale. L'Appaltatore presta comunque assistenza e consulenza ai tecnici locali in caso di eventuali domande o problemi e impartisce loro le direttive tecniche secondo le disposizioni della Pubblica Amministrazione. All'occorrenza è possibile inviare a Roma tramite corriere nuovi PC o sistemi configurati. La sostituzione di piccoli componenti dovrebbe però essere organizzata e coperta localmente dalla ditta incaricata.

L'assistenza ai server può essere invece esplicitamente esclusa dal contratto perché già coperta da altri contratti.

Bruxelles:

L'ufficio di Bruxelles è del tutto indipendente dal sistema dell'Amministrazione provinciale, ed è esterno sia al dominio, sia alla rete della Provincia. Per questo ufficio il presente appalto non prevede e non copre alcun servizio né alcuna prestazione, e pertanto dovrà provvedere autonomamente alle proprie esigenze in ambito IT.



2 Dettaglio delle prestazioni richieste

2.1 Servizio di Call Center

Il call center deve essere allestito nei locali dell'Appaltatore e disporre dell'infrastruttura hardware, dei collegamenti di rete, degli apparecchi e degli impianti telefonici, ecc. necessari.

2.1.1 Prestazioni richieste

Il servizio del call center garantisce il livello di qualità adeguato per la gestione di tutte le attività che comportano un contatto con i clienti. In questo modo si crea un centro di smistamento per tutti gli altri servizi previsti, che ne consente l'attuazione efficace.

Il CC deve essere inteso come l'unico centro per l'assistenza tecnico-informatica ma non è necessariamente responsabile solo della risoluzione di guasti tecnici o dell'assistenza ai sistemi informatici degli utenti. Previo accordo tra Committente e Appaltatore, può essere impiegato anche per la distribuzione di altri servizi che non rientrano nell'oggetto del presente appalto.

All'offerente si chiede di mettere a disposizione e di gestire un call center che funga da "Single Point Of Contact" (SPOC) in caso di domande da parte degli utenti (l'Amministrazione della Provincia di Bolzano ed altri enti pubblici come l'azienda sanitaria) sui sistemi e sulle applicazioni degli enti interessati, nonché per servizi di e-government e per la carta servizi da parte dei cittadini.

L'offerente deve predisporre allo scopo le seguenti prestazioni, comunque richieste e pretese per contratto dal Committente:

- minimo 11 persone a tempo pieno per far fronte alle richieste inerenti al rispetto degli SLA fissati;
- minimo 13 posti di lavoro (= numero di persone + 2 posti di riserva) in linea con le prescrizioni e le norme vigenti in materia di lavoro, sicurezza, ecc.;
- su richiesta, predisposizione di massimo 20 numeri telefonici gratuiti per chi chiama (numeri verdi). La selezione dei numeri e l'assegnazione dei numeri ai servizi è di pertinenza del Committente (i numeri di telefono restano di proprietà del Committente anche dopo la scadenza del contratto);
- copertura (ridondante) e garanzia del collegamento di rete e dell'accesso dal call center fino ai sistemi del Committente;
- ruoli aggiuntivi a garanzia dei servizi richiesti (da predisporre in modo dedicato per i singoli enti):
 - o 1 Supervisore
 - o 1 Service Manager
- redazione mensile di rapporti sugli incarichi e sul rispetto degli SLA
- riunioni mensili per discutere gli incarichi/i rapporti/ev. le difficoltà incontrate
- realizzazione di un sistema di monitoraggio "live" degli SLA definiti, per permettere il controllo da parte del Committente.

È opportuno coprire i seguenti aspetti:

- locale per l'alloggiamento del call center, secondo le disposizioni normative vigenti.

Il CC è responsabile in ogni caso della presa in carico delle richieste degli utenti, dell'individuazione delle cause del problema e, laddove possibile, anche della loro risoluzione o dell'attivazione delle proprie strutture di supporto on-site oppure di quelle del Committente o di fornitori terzi. Nell'ambito del servizio, l'Appaltatore si impegna a gestire le richieste pervenute via WEB o via mail analogamente alle richieste telefoniche.

L'Appaltatore è autonomamente responsabile, fatta eccezione per la piattaforma di ticketing, dell'acquisizione, della gestione e dell'approntamento di tutti i sistemi necessari per l'esecuzione dei servizi, per la gestione del personale interno e di quello messo a disposizione dell'Appaltatore, della stesura dei rapporti, ecc. Tutti i costi relativi a licenze, acquisti, manutenzione, ecc. per queste soluzioni sono a carico dell'Appaltatore e non possono essere imputati al Committente.

L'Appaltatore è tenuto a mettere a disposizione tutti i servizi nel rispetto delle norme e delle direttive vigenti (per esempio in materia di sicurezza sul lavoro, ecc.). Questi garantisce l'ottemperanza alle stesse al Committente.

Il call center ha il compito di supportare gli utenti nella risoluzione dei problemi che questi ultimi possono riscontrare con i diversi pacchetti software. Non è invece responsabile della formazione degli utenti meno esperti nell'utilizzo e nella gestione degli applicativi.

2.1.2 Definite SLA



Il call center deve attenersi ai seguenti SLA nella ricezione e nell'elaborazione delle richieste, pena l'applicazione di penali:

- orari di apertura del call center
 - o lun-ven ore 8:00-19:00
 - o sab ore 8:00-13:00;
- presa in carico delle chiamate
 - o >80% entro 30 secondi
 - o >95% entro 60 secondi;
- tempo necessario per l'assegnazione di una richiesta/chiamata
 - o >95% entro 15 minuti dalla conclusione della chiamata in caso di telefonata
 - o >90% entro 1 ora dalla ricezione in caso di richieste via e-mail o via web (valgono gli orari di apertura del call center);
- assegnazione errata (e successivo rigetto) di ticket <5%;
- soddisfazione clienti >90%;
- correttezza/completezza dei dati nei ticket >98% (alla luce delle indicazioni dei gruppi di supporto / PES corrispondenti).

Per quanto concerne la prestazione opzionale di servizi aggiuntivi (per l'azienda sanitaria, per la PAB, ecc.) valgono gli stessi SLA, fatta eccezione per gli orari di apertura. Per quanto riguarda certi servizi può essere strategico estendere gli orari di apertura a

- a) 24h 365 giorni l'anno o
- b) 6:00 - 22:00 365 giorni l'anno.

Tali servizi aggiuntivi sono retribuiti secondo quanto previsto dallo schema di contratto.

2.1.3 Servizi

Il call center è responsabile dell'assistenza di diversi pacchetti software. Un elenco dei circa 200 pacchetti software di cui dispone la SIAG (che al momento, secondo l'attuale dotazione di software, comprende un totale di 800 pacchetti software per cui garantire l'assistenza) è riportato all'allegato 2 "Anlage2_Service_SW_SIAG.xlsx". Al momento, i pacchetti software sono coperti da circa 400 diversi gruppi di supporto. Ogni singola applicazione è quindi assegnata a un gruppo di supporto responsabile. L'obiettivo futuro è però distribuire come servizio tutte le prestazioni. L'elenco delle 800 applicazioni software sarà dunque sostituito da un catalogo di 50-80 servizi al massimo. I singoli servizi sono costituiti a loro volta da componenti. Questi servizi e componenti sono assegnati ai gruppi di supporto, per eventuali domande è sempre definito un interlocutore responsabile per ciascun servizio, al quale va anche inviato il ticket in caso di dubbi.

Ai fini di un'esatta classificazione delle richieste e di una corretta assegnazione dei ticket ai gruppi di supporto responsabili, per tutti i servizi e i pacchetti software è definito un PES (Protocollo erogazione servizio). La procedura esatta del call center attuale è descritta nei PES. In caso di discrepanze rispetto alla definizione riportata nel fascicolo tecnico, si applicano sempre le linee guida, i valori, i processi indicati nel fascicolo. Spetta però al Committente e all'Appaltatore avanzare al Service Management Board e disporre proposte ragionate di modifica e adeguamento dei processi e degli indicatori richiesti nel fascicolo, anche durante il periodo di validità del contratto. Per il Committente non deve esserci alcun peggioramento rispetto alle prestazioni offerte nell'appalto.

Di norma vale la regola di comunicare ai cittadini un unico numero di telefono per tutti i servizi, idem per tutti i servizi all'Amministrazione. Il Committente si riserva però di assegnare numeri specifici a servizi dedicati e di definire dunque fino a un massimo di 20 numeri di telefono per servizi diversi.

Compiti del call center sono:

1. Prendere in carico le telefonate degli utenti e le richieste scritte inviate via web o e-mail.
2. Accogliere le richieste generate automaticamente dall'amministrazione dei sistemi e delle reti, purché il Committente disponga di tali sistemi.
3. Utilizzare le procedure per la gestione delle richieste ai fini della risoluzione dei difetti, problemi o guasti, ivi compresa la loro registrazione, risoluzione, il monitoraggio dei problemi non risolti, l'escalation, la trasmissione via web dei ticket agli autori delle richieste affinché questi possano seguire in prima persona il problema segnalato fino alla sua completa risoluzione.
4. Valutare e registrare le chiamate, classificarle e inserire le chiamate ricevute nell'apposito database delle telefonate, con l'ausilio della piattaforma di ticketing.
5. Classificare i casi in più livelli, in modo tale che i collaboratori possano reperire subito informazioni su categoria, tipo e oggetto della richiesta.
6. Distinguere tra guasti e problemi e gestirli.
7. All'atto della registrazione, il dipendente deve poter disporre di un sistema esperto che contenga le soluzioni adottate per problemi simili incontrati precedentemente, in modo tale da avere il pieno appoggio sia durante l'analisi, sia durante la risoluzione dei problemi.
8. Valutare la gravità del problema allo scopo di assegnare una priorità all'intervento. Sono previsti solo due livelli di priorità:
 - **guasti bloccanti**



- **guasti non bloccanti.**

Per quanto concerne le postazioni di lavoro, per "guasto bloccante" si intende che l'utente non può più lavorare alla propria postazione e che non può farlo temporaneamente da un'altra postazione all'interno della propria sede di servizio.

9. Prestare assistenza telefonica nei casi in cui la soluzione del problema non necessiti di alcun intervento in loco.
10. Gestire la chiamata, utilizzando:
 - i dispositivi in proprio possesso previsti per la risoluzione del problema in questione
 - i servizi previsti dal Committente secondo quanto descritto nel PES
 - fornitori terzi, in caso di problemi hardware e software inclusi a tal fine in un elenco, ivi compresi i problemi di rete e di sistema.
11. Trasferimento automatico delle richieste all'entità preposta per l'assistenza in base alle specifiche competenze.
12. Verifica delle soluzioni delle richieste entro i tempi previsti ed eventuale adozione di misure di escalation.
13. Chiusura del problema concordando la chiusura del ticket con l'autore della chiamata, e conseguente aggiornamento del ticket.
14. Una gestione adeguata dei ruoli dell'utente in base al ruolo nell'organizzazione interna (es. utente, addetto alla manutenzione, manager). L'utente ha sulla console la visualizzazione adeguata al suo ruolo.
15. Preparazione dei rapporti sulle attività svolte secondo le procedure fissate nell'offerta in termini di contenuti e frequenza.

2.1.4 Dettagli dei processi

Il processo di accettazione e lavorazione delle chiamate è strutturato come segue:

Il CC registra tutte le richieste di assistenza nel sistema ai fini della registrazione e della lavorazione del problema, e apre un apposito ticket. Il call center inserisce nel ticket tutte le informazioni necessarie e definisce, con l'aiuto di domande mirate, il tipo di problema in oggetto e la struttura che deve occuparsi della soluzione. Per ogni richiesta di assistenza accettata, il ticket deve contenere almeno i seguenti elementi:

- identificazione dell'apparecchio e/o del posto di lavoro difettoso;
- identificazione dell'utente;
- data e ora di ricezione della richiesta;
- descrizione della richiesta;
- livello di criticità assegnato al problema (importanza e urgenza);
- dati di riferimento del chiamante;
- dati di riferimento della persona che riceve la richiesta;
- conduzione delle eventuali verifiche previste nel PES e inserimento delle informazioni in merito.

Non appena la persona che ha ricevuto la richiesta (tecnico responsabile o gruppo di supporto) ha inserito i dati di cui sopra, è necessario completare il ticket con le seguenti informazioni:

- breve descrizioni delle cause del problema e delle possibili soluzioni;
- stima del tempo necessario per la risoluzione del problema.

Non appena inoltrato o chiuso il ticket, questo deve essere completato con i seguenti dati:

- data e ora dell'inoltro o della chiusura della richiesta;
- procedura attuata ai fini della soluzione.

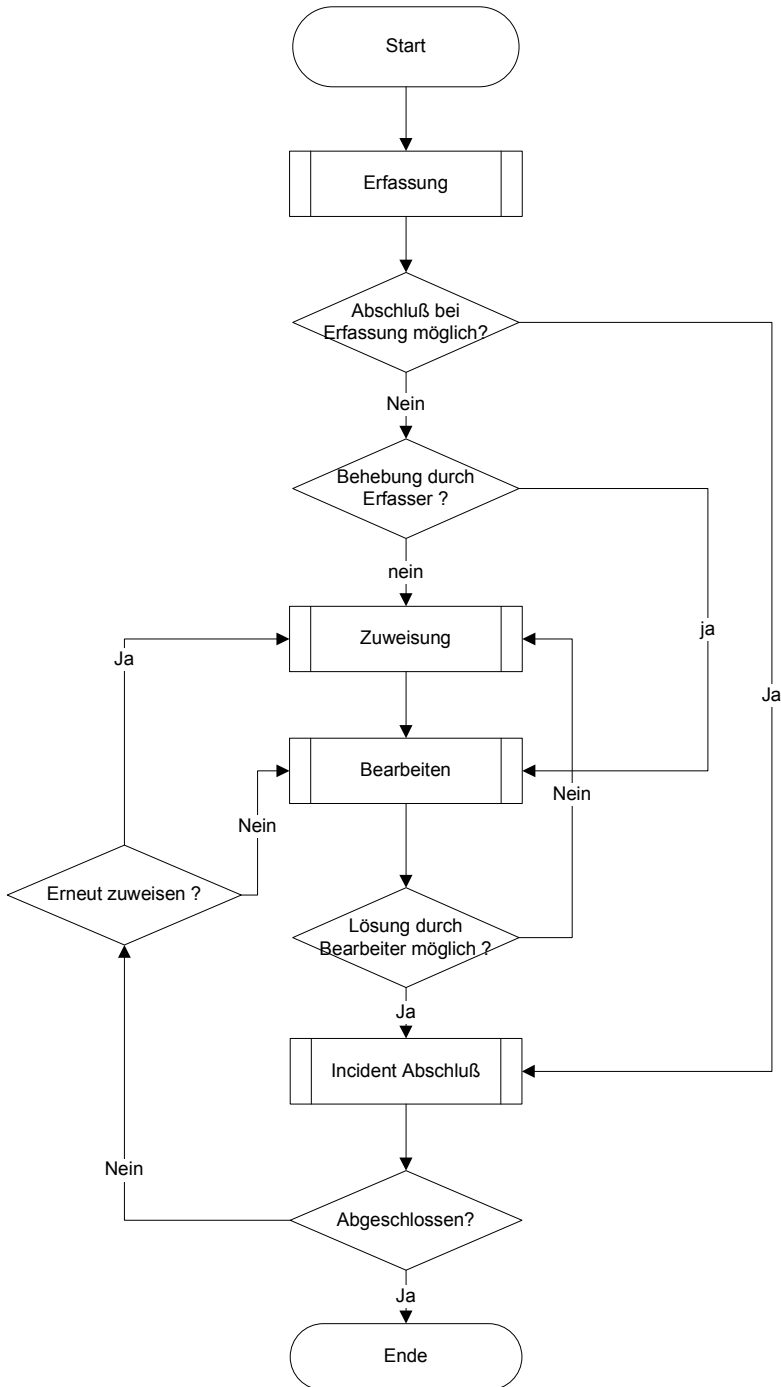
Le richieste dei clienti sullo stato di lavorazione del ticket vanno al call center, che risponde attingendo alle informazioni presenti sulla piattaforma di ticketing. Il cliente non ha alcun contatto diretto con i gruppi di supporto o con i tecnici responsabili. Le comunicazioni o le informazioni ai clienti, nonché le richieste di chiarimento di questioni dettagliate, sono gestite attraverso la piattaforma e/o il call center.

Il call center non è responsabile dell'analisi dettagliata e della soluzione tecnica del problema ma dovrebbe circoscrivere il più possibile le difficoltà segnalate grazie alle domande predefinite ed escludere al contempo banali fonti di errore alternative (problemi generali di rete, cavi di corrente o di rete non collegati, ecc.). Fino a questo punto i casi più semplici possono essere risolti già dal call center.

In linea di principio, tutte le precisazioni e le descrizioni dei processi valgono anche per il call center della sanità. È però opportuno prestare attenzione ad alcune differenze rispetto al call center generale, riassunte e sottolineate di seguito:

- il CC è responsabile unicamente della registrazione, categorizzazione e assegnazione dei ticket. Darvi seguito, l'escalation e la chiusura dei ticket sono di competenza della sanità stessa;
- i ruoli di Supervisore e di Service Manager dell'Appaltatore possono in realtà essere accorpati perché soprattutto il supervisore ha un ruolo particolarmente limitato.;
- al CC dell'Appaltatore è messa a disposizione per la sanità un'istanza propria di Ky2Help
- l'Appaltatore ha solo una visualizzazione estremamente ridotta del CMDB dell'azienda sanitaria, il quale è integrato nell'istanza Ky2Help della sanità.

Segue un grafico che rappresenta e descrive il processo di lavorazione dei ticket.



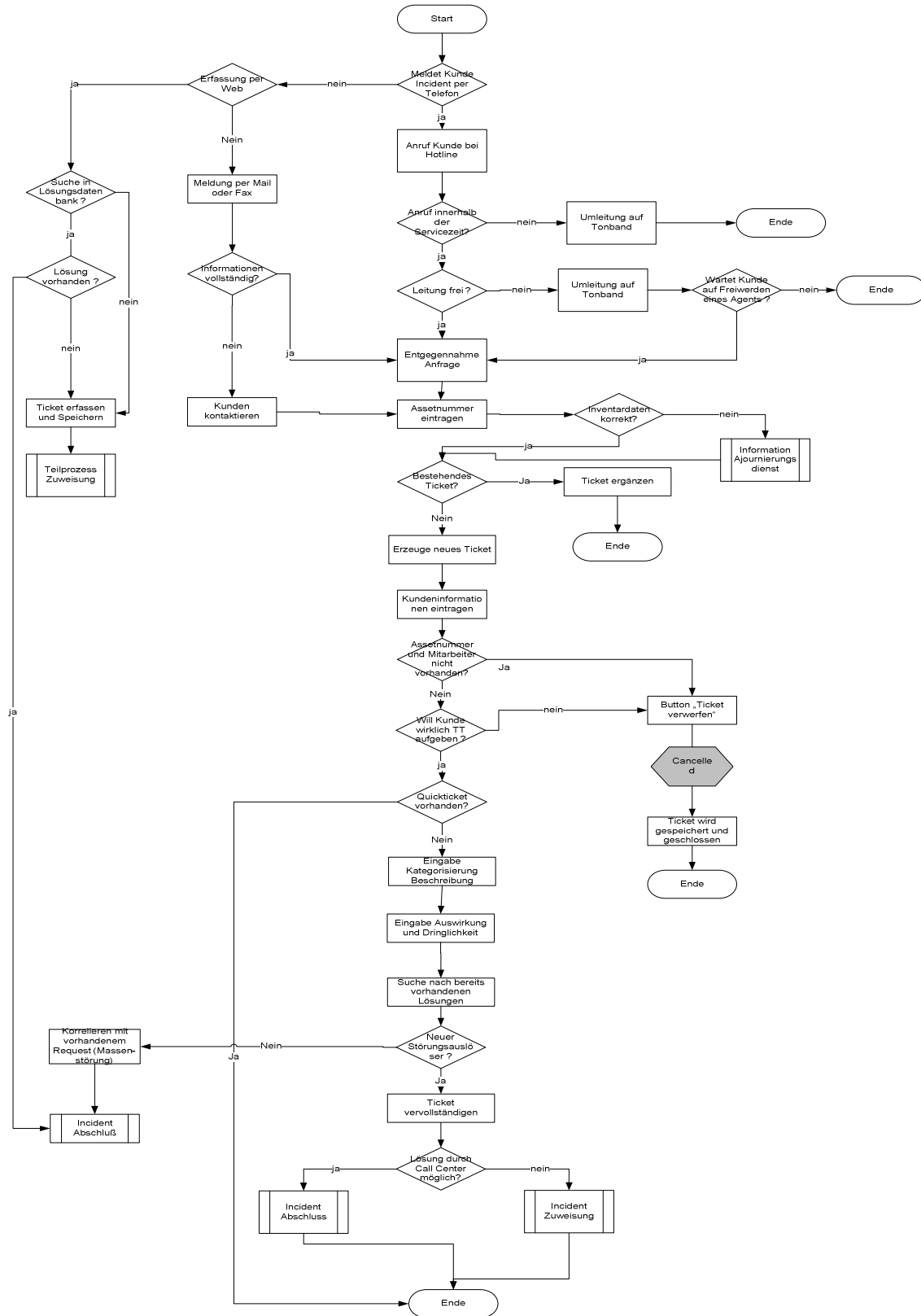
Il processo principale è suddiviso in 4 sotto-processi principali.

- Sotto-processo registrazione
- Sotto-processo assegnazione
- Sotto-processo lavorazione
- Sotto-processo chiusura

Segue una descrizione dettagliata dei sotto-processi.

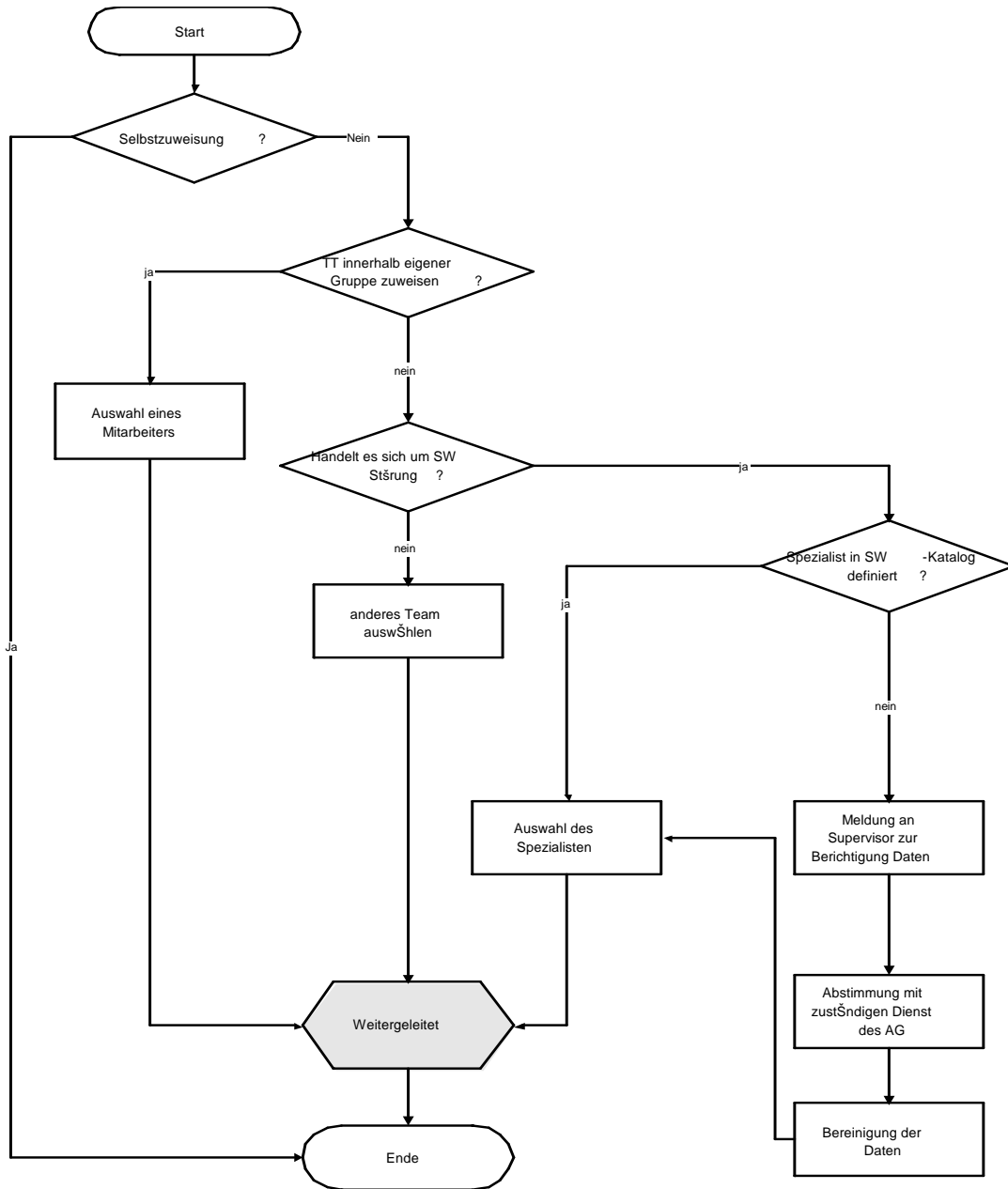


2.1.4.1 Registrierung



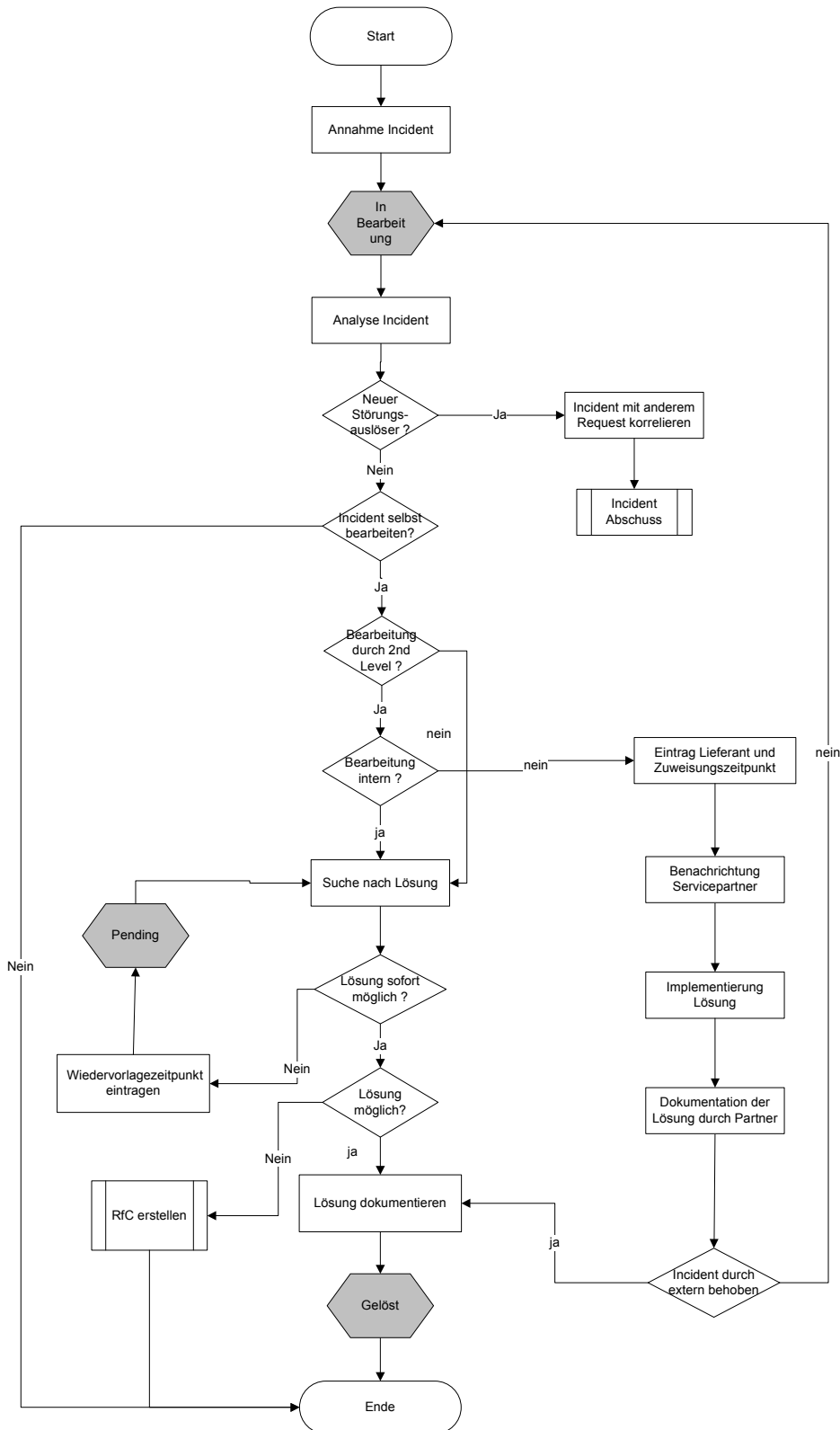


2.1.4.2 Assegnazione

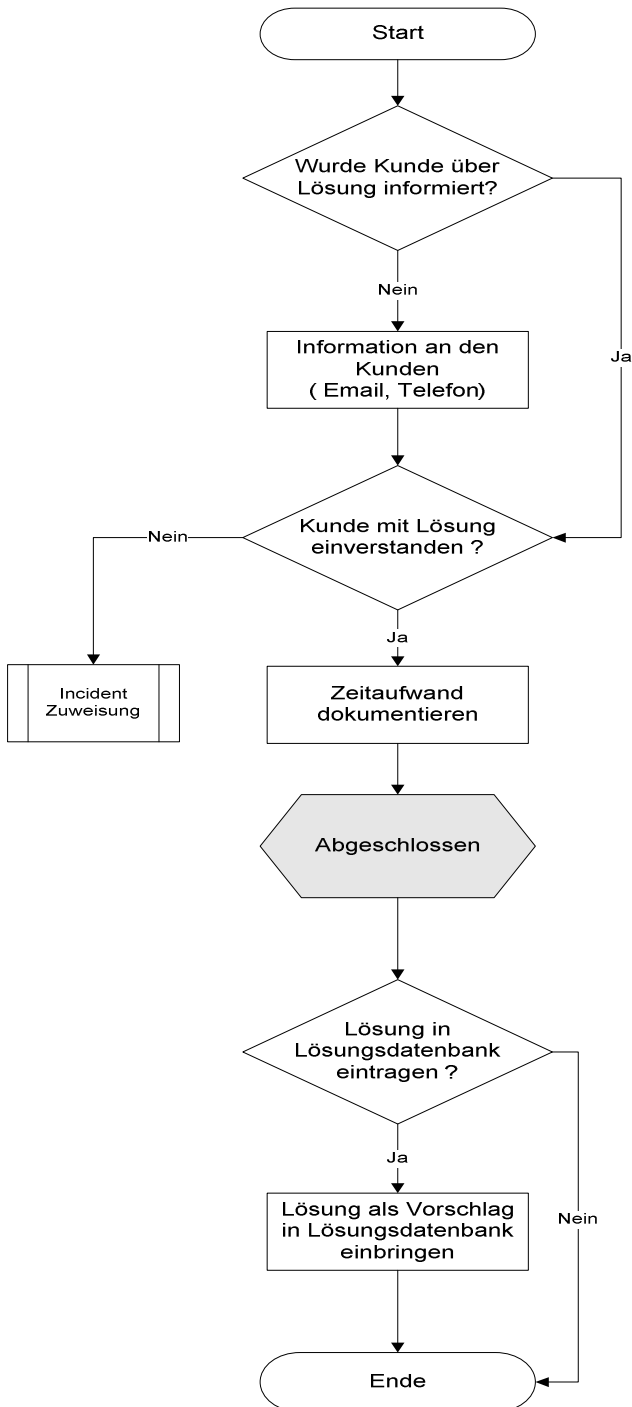




2.1.4.3 Lavorazione



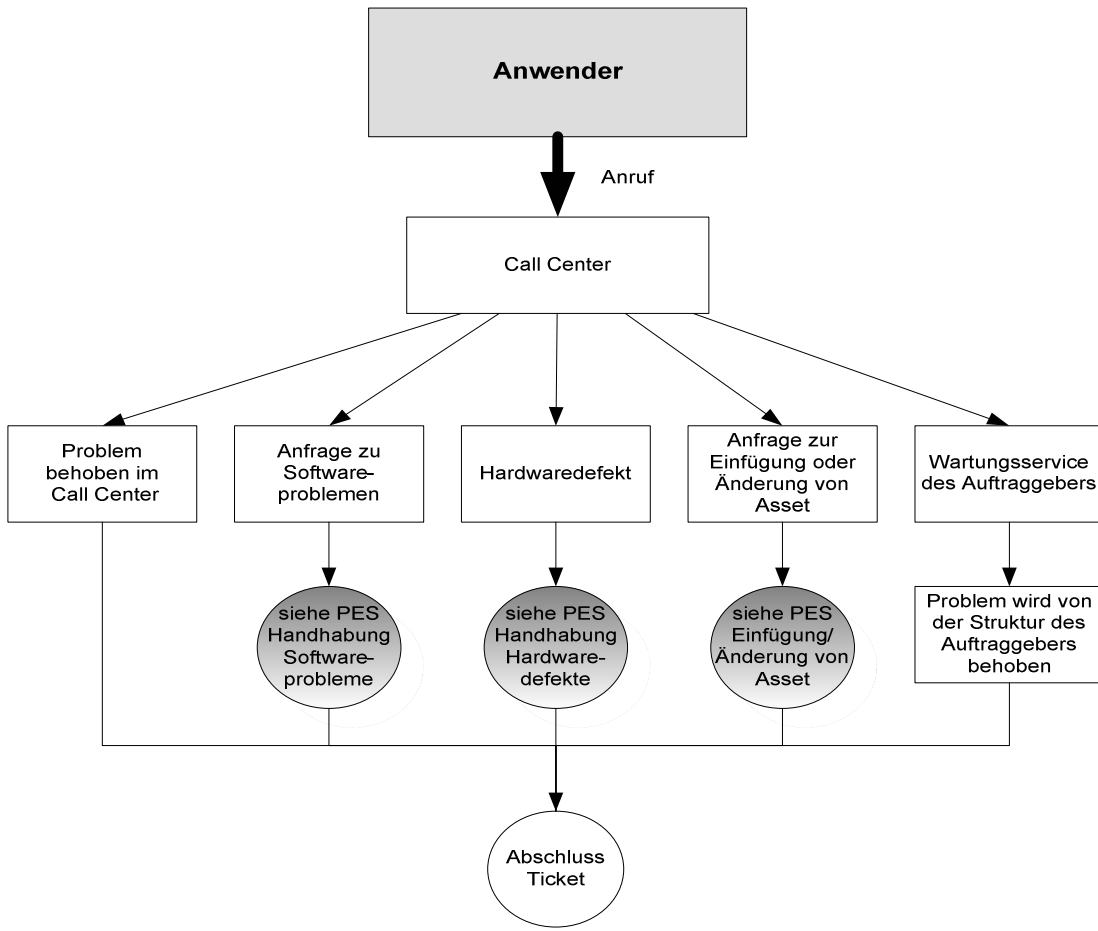
2.1.4.4 Chiusura



2.1.4.5 Assegnazione di Incident

Per la registrazione della chiamata, il call center fa riferimento al seguente diagramma di flusso per classificare e inoltrare la chiamata.

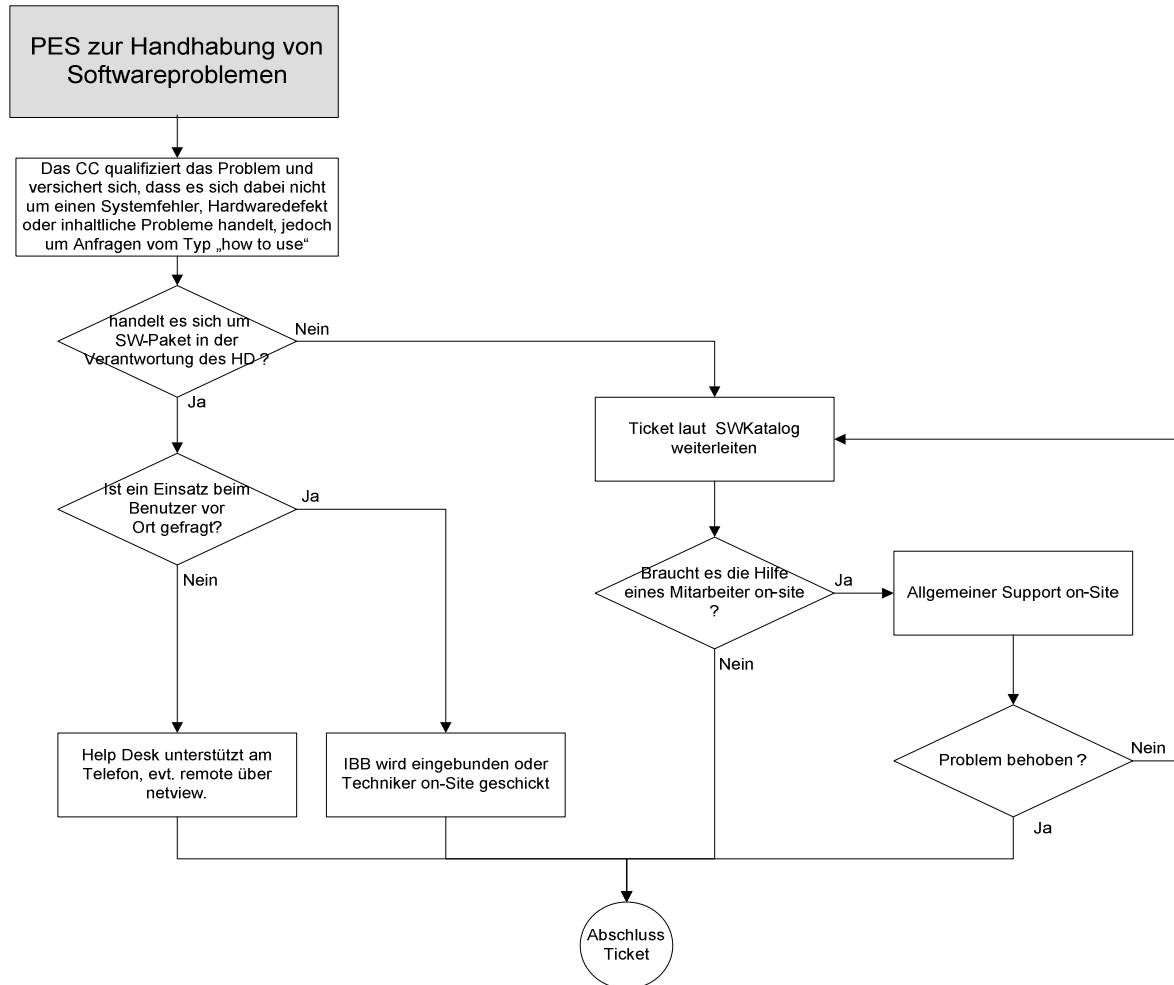
Il call center segue lo schema indicato di seguito per l'assegnazione degli incidenti:





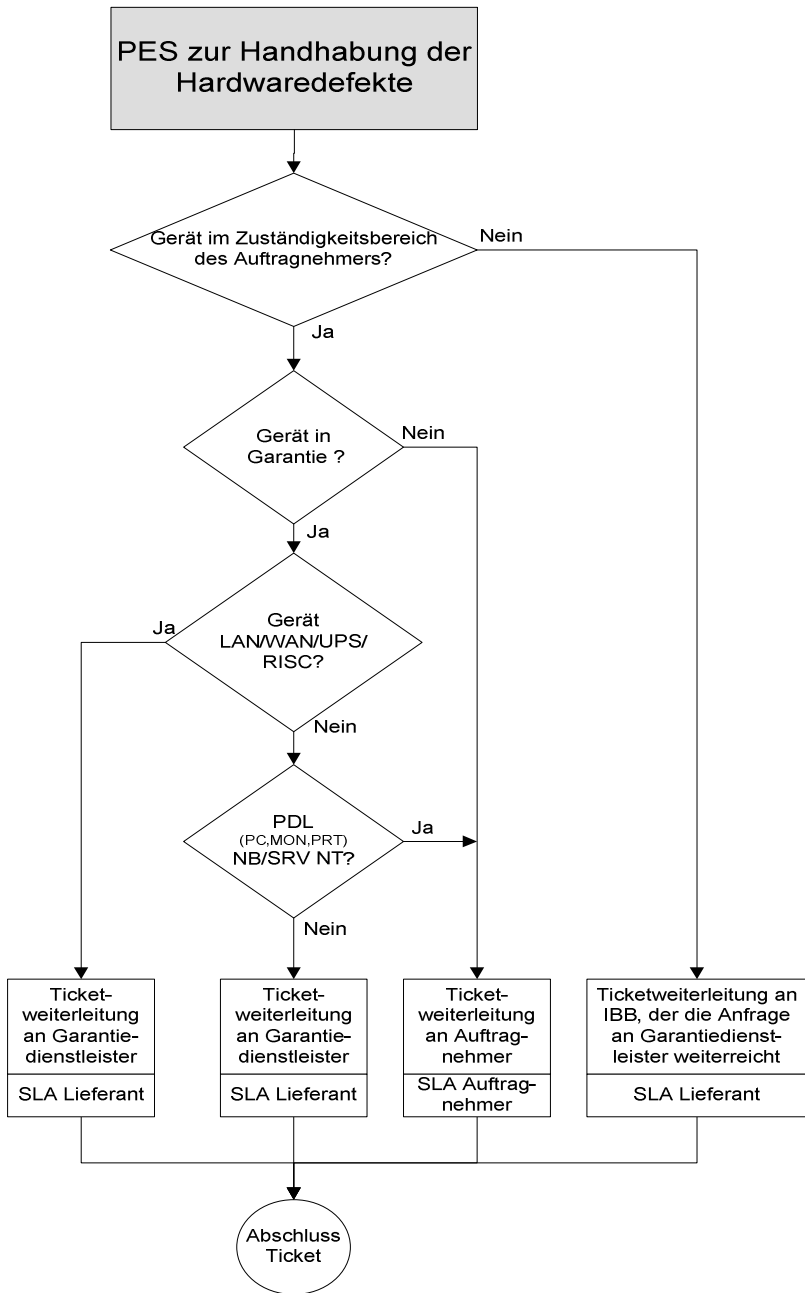
2.1.4.6 Gestione PES di problemi software

L'help desk copre una serie di pacchetti software. Tutti i restanti problemi relativi ai software vengono inoltrati ai gruppi di supporto di competenza. Il seguente diagramma di flusso descrive integralmente il processo per entrambi i casi.

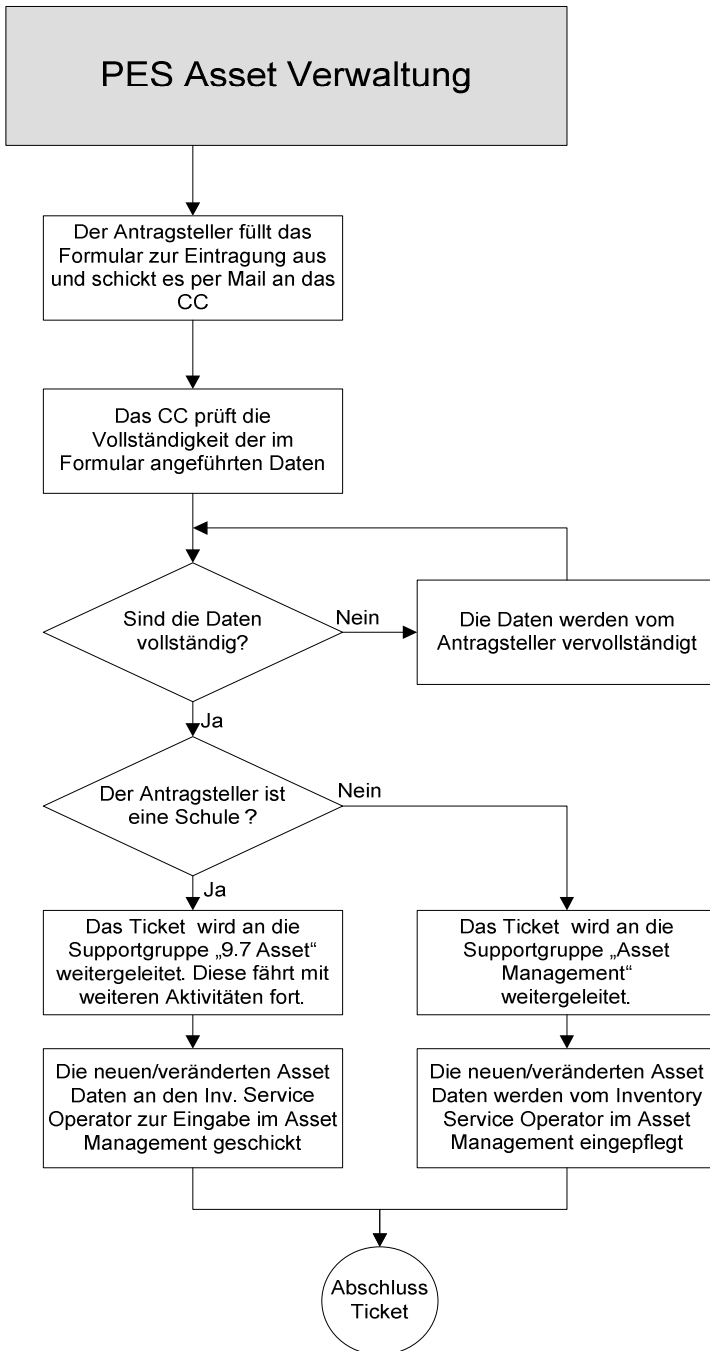




2.1.4.7 Gestione PES di difetti hardware



2.1.4.8 Gestione PES degli Asset



Come indicato inizialmente, la piattaforma di ticketing utilizzata è Ky2Help. L'allegato 10 "Anlage10_Incident_Mgmt_ITIL_Process.vsd" illustra nei dettagli il processo stabilito e definito dal Committente secondo ITIL.

2.1.5 Messaggi vocali automatici

È prevista un'ulteriore serie di messaggi vocali registrati che informano l'utente delle diverse situazioni che possono verificarsi quando si tenta di effettuare una chiamata.

La tabella seguente illustra i messaggi utilizzati:

**Benvenuto (13,5 sec)**

Willkommen beim Kundenservice der Sanität und Informatik- Abteilung der Autonomen Provinz Bozen!

Benvenuto al Servizio Clienti della sanità e della Ripartizione Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano!

1° Messaggio di occupato (13.9 sec)

Die Leitungen sind zurzeit besetzt. Bitte bleiben Sie in der Linie. Wir verbinden Sie so schnell wie möglich.

Tutte le linee sono momentaneamente occupate. La preghiamo di attendere, sarà nostra cura rendere più breve possibile la Sua attesa.

Musica d'attesa (18,5 sec)**2° Messaggio di occupato (14.2 sec)**

Entschuldigen Sie bitte die Wartezeit. Wir werden Ihren Anruf so schnell wie möglich persönlich entgegennehmen.

Ci scusiamo per il protrarsi dell'attesa. Sarà nostra cura trasferire la Sua chiamata al primo operatore disponibile.

Musica d'attesa (18,5 sec)**3° Messaggio di occupato (22.8 sec)**

Unsere Leitungen sind immer noch besetzt. Daher können wir Ihren Anruf leider nicht persönlich entgegennehmen. Wir bitten Sie, es etwas später noch einmal zu versuchen. Gerne können Sie ihre Telefonnummer bzw. Ihre Anfrage auch an unsere Emailadresse Help senden. Wir werden Sie umgehend zurückrufen. Vielen Dank!

Tutte le linee continuano ad essere occupate, pertanto non possiamo rispondere personalmente alla sua chiamata. La invitiamo a riprovare più tardi o ad inviarci il suo numero di telefono e la sua richiesta all' indirizzo email Help. La richiameremo al più presto, grazie!

Musica d'attesa (tempo illimitato)**Außerhalb der Servicezeiten - Fuori orario/data servizio (77,5 sec)**

Willkommen beim Kundenservice der Sanität und Informatik- Abteilung der Autonomen Provinz Bozen! Leider rufen Sie außerhalb unserer Servicezeit an. Daher können wir Ihren Anruf nicht persönlich entgegennehmen. Unsere Büros sind von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 19.00 Uhr und am Samstag von 8:00 bis 13.00 Uhr für Sie erreichbar. Bitte nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Mitteilung per Email oder an die kostenlose Fax Nummer 800 046115 zu schicken. Vielen Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören!

Benvenuto al Servizio Clienti della Sanità e della Ripartizione Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano! Siamo spiacenti doverLa informare che sta chiamando al di fuori del nostro orario di servizio. Pertanto non possiamo rispondere personalmente alla Sua chiamata. Le ricordiamo che il nostro servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00. Se desidera, può inviarci una e-mail oppure spedirci un fax al numero gratuito 800 046115. Grazie per averci chiamato. A risentirci.

2.1.6 Struttura delle conversazioni telefoniche

Di seguito delle linee guida sulle formule da utilizzare quando si riceve una chiamata. Si tratta di una serie di domande che il call center deve porre all'utente per raccogliere tutte le informazioni necessarie alla risoluzione del problema.

L'assegnazione del ticket alla sanità o informatica provinciale viene eseguita a secondo il numero di chiamata.

1. *Nachname* Grüß Gott, Service Desk der Provinz Bozen, wie kann ich Ihnen helfen?
Cognome, Buongiorno, Service Desk della Provincia di Bolzano, come posso aiutarla?
2. Le chiedo scusa ma ho bisogno di raccogliere alcuni dati per poter elaborare la sua chiamata:
 - o Potrebbe indicarmi il suo nome e cognome
 - o Potrebbe dirmi il nome e cognome dell'utente presso cui si è verificato il problema
 - o Il numero di telefono
 - o Il numero dell'ufficio
 - o La stanza
 - o Il suo indirizzo
3. Ora avrei cortesemente bisogno di alcuni dati sul suo PC (postazione di lavoro)



- o Asset Number
 - o Marca dell'apparecchio
 - o Tipo/descrizione
 - o Numero di serie
 - o Dotazione
4. La ringrazio per le sue risposte, ora possiamo passare alla descrizione del problema. [In questa fase l'utente deve essere guidato a fornire le informazioni necessarie per individuare correttamente il problema.]
- o Descrizione del problema: Potrebbe indicarmi il motivo della sua chiamata?
 - o Gravità del problema: Può comunque continuare a lavorare normalmente nonostante il problema?
 - o Frequenza: Quando si è verificato per la prima volta il problema? Quando e con che frequenza si ripete?
 - o [solo per l'informatica della provincia] Tentativi di risoluzione: Ha già provato a effettuare alcuni test con l'Assistente informatico interno?
 - o Definizione e comunicazione di una prima possibile diagnosi del problema: Direi che nel suo caso si tratta di un problema di hardware- o software: È necessario l'intervento della ditta che si occupa della manutenzione: È raggiungibile in ufficio oggi e domani??
5. Le indico il numero del Trouble Ticket relativo alla sua chiamata: Ticket Number
6. La ringrazio per la chiamata. [La contatteremo quanto prima.] Buona giornata!

2.1.7 Ruoli richiesti

L'Appaltatore deve nominare un "Supervisore" nel quadro dell'appalto. Il Supervisore è una persona dedicata al monitoraggio di tutti i ticket emessi e della loro elaborazione.

Il Supervisore è in questo senso interlocutore del Committente ed è responsabile nei suoi confronti del rispetto degli SLA del call center. Il Supervisore monitora tutti i ticket trasmessi dal call center direttamente a prestatori d'opera esterni (non DNI) come, per esempio, Microsoft, Oracle o i gruppi di supporto competenti e assicura la lavorazione degli stessi. È competente e responsabile per l'escalation dei ticket che non vengono presi in carico o lavorati adeguatamente. Nello specifico, il Supervisore verifica il rispetto dei seguenti criteri e sollecita i gruppi di supporto competenti/il prestatore d'opera responsabile in caso di mancato rispetto degli stessi:

- un ticket rigettato più di 1 volta (assegnato al gruppo di supporto sbagliato);
- un ticket assegnato/inoltrato più di 3 volte (competenza poco chiara tra i gruppi di supporto);
- tempo impiegato per la soluzione di un ticket > 3 giorni (l'elaborazione di una soluzione richiede troppo tempo).
-

Il Supervisore non deve verificare in prima persona ogni singolo ticket ma è supportato in questo dalla piattaforma di ticketing che lo avvisa se un ticket non rispetta i criteri summenzionati. Se anche in seguito all'intervento del Supervisore non ci dovesse essere alcuna reazione entro un giorno o se il ticket continuasse a non essere lavorato, sarà responsabilità del Supervisore definire e adottare misure adeguate o informare il Committente delle difficoltà in corso.

Riepilogo dei compiti del Supervisore:

Descrizione dei compiti del Supervisore:

- monitoraggio della corretta erogazione delle prestazioni secondo gli SLA;
- redazione di un rapporto mensile sull'analisi e sul miglioramento delle procedure in uso;
- aggiornamento del catalogo SW;
- monitoraggio dei ticket non risolti entro un dato periodo di tempo.

Ambito di responsabilità:

- monitoraggio dei ticket al di fuori degli SLA;
- aggiornamento e analisi dei problemi relativi al catalogo software;
- collaborazione con il Service Manager per l'aggiornamento del database delle soluzioni;
- elaborazione di proposte di miglioramento.

Comunicazione con il Committente e con il Funzionario:

- Il Supervisore comunica con gli uffici competenti del Committente o con gli Assistenti informatici interni o con il Funzionario e i responsabili del Committente.

Inoltre, è necessaria la nomina di una persona che svolga la funzione di "Service Manager". Il Service Manager dirige in pratica il call center, sorvegliando e coordinando tutte le attività del call center. Il Service Manager funge anche da referente tecnico responsabile per l'Amministrazione provinciale.

Riepilogo dei compiti del Service Manager:

Descrizione dei compiti del Service Manager:

- segnalazione di eventuali falle nel processo;
- individuazione di eventuali violazioni degli accordi presi;
- monitoraggio del processo;
- individuazione di tendenze;
- partecipazione alla riunione di coordinamento mensile e presa di posizione sull'andamento dei servizi prestati.

Ambito di responsabilità:

- monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia del processo;
- rilevamento del fabbisogno di formazione delle risorse interne;
- controllo delle attività dei singoli gruppi di supporto, call center e help desk;
- proposte di miglioramento.

Comunicazioni con il Committente:

- Il Service Manager è membro delle riunioni di coordinamento, che hanno una cadenza almeno mensile. Comunica con gli uffici competenti del Committente o con gli Assistenti informatici interni.
- Le comunicazioni tra il Service Manager e i responsabili presso il Committente riguardano in primo luogo la "competenza e la cortesia degli addetti al CC", la "disponibilità di informazioni tempestive sulla funzione 'Broadcast'" la "comprensibilità delle soluzioni suggerite nelle risposte inviate agli utenti".

2.1.8 Centrale telefonica per la gestione delle chiamate

L'Appaltatore deve allestire un impianto telefonico come indicato al punto **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, che consenta di gestire tutte le singole fasi del ciclo di una chiamata.

2.1.9 Redazione di rapporti

L'Appaltatore è responsabile della redazione mensile di rapporti sulle attività del call center e sul rispetto degli SLA fissati. A tal fine è necessario estrapolare i dati dalla piattaforma di ticketing e dalla centrale telefonica, che gestiscono, come già indicato inizialmente, tutte le informazioni su tutti i ticket dell'Appaltatore.

2.1.10 Controllo delle prestazioni

Ai fini del controllo delle prestazioni sono previsti i seguenti strumenti:

- monitoraggio degli SLA definiti con controlli a campione da parte del Committente;
- rapporti mensili da parte dell'Appaltatore;
- incontri mensili tra Committente e Appaltatore;
- applicazione di penali in caso di mancato rispetto degli SLA.

Come riferimento generale valgono i dati della piattaforma di ticketing. Gli SLA/KPI documentati nel rapporto sono discussi nelle riunioni di coordinamento mensili, come descritto nei dettagli al punto 1.8.1. In caso di mancato rispetto degli SLA da parte dell'Appaltatore (valutazione sulla mezza giornata) sarà applicata una penale di 100 € per ogni singola violazione.



2.2 Help Desk

2.2.1 Prestazioni richieste

L'help desk è parte integrante del CC, valgono gli stessi orari di apertura e raggiungibilità. L'Appaltatore deve coprire anche un servizio di help desk per una selezione di pacchetti software standard. L'elenco di tali pacchetti software è riportato all'allegato 4 "Anlage4_SW_Help_Desk.xls" e si riferisce alla situazione attuale ma può variare nel corso della durata di validità del contratto. Le chiamate in arrivo relative a questi pacchetti software vengono accolte dal call center e assegnate ai colleghi responsabili dell'help desk. Oltre al semplice servizio di call center, per questi specifici pacchetti software l'Appaltatore si impegna a prestare assistenza anche dal punto di vista dei contenuti, ad analizzare e risolvere i problemi con personale proprio o a prestare aiuto all'utente. Oltre a garantire delle competenze rilevanti interne, questo comporta anche la disponibilità a verificare la documentazione disponibile o a cercare soluzioni al problema segnalato in rete (Google, forum pertinenti).

L'offerente deve inoltre garantire le seguenti prestazioni:

- locale per l'alloggiamento dell'help desk, secondo le prescrizioni legali vigenti;
- rispetto degli SLA fissati;
- assistenza dell'help desk da parte dei ruoli individuati per il call center a garanzia del servizio:
 - o 1 Supervisore
 - o 1 Service Manager;
- assistenza agli utenti tramite risposta alle domande pervenute, compreso tramite ricerche in rete;
- copertura delle licenze di "Netviewer" necessarie nell'help desk per soddisfare le richieste;
- redazione mensile di rapporti sugli incarichi e sul rispetto degli SLA;
- riunioni mensili per discutere gli incarichi/i rapporti/ev. le difficoltà incontrate

2.2.2 SLA definiti

Poiché le richieste vengono accolte dal call center, per le chiamate/richieste valgono automaticamente gli stessi SLA per presa in carico e tempi di risposta. Si applicano inoltre anche i seguenti SLA:

- soddisfazione clienti >90%;
- soluzione per > 95% dei ticket su richieste HW/SW da parte dell'utente
 - o problemi che impediscono di lavorare per le 6 ore di lavoro successive
 - o problemi che non impediscono di lavorare per le 16 ore di lavoro successive.

Per la valutazione degli SLA vengono utilizzate le ore di apertura fissate per il call center.

2.2.3 Dettagli di processi

Tutti i processi già definiti per il call center sono da ritenersi validi anche per l'help desk. Quest'ultimo è inoltre tenuto a chiarire nel modo più rapido ed efficiente possibile eventuali richieste sui pacchetti SW definiti. A tal fine esistono PES dedicati. Questi corrispondono a Incident Models e sono in sintesi elenchi strutturati di domande che aiutano a circoscrivere e identificare il problema. Inoltre, il personale dell'help desk dovrà ricercare sui forum reperibili su Internet e su Google soluzioni note ai diversi problemi segnalati. Le soluzioni trovate e le domande frequenti dovranno essere coperte dalle FAQ. Se possibile, è opportuno integrare e completare la documentazione insufficiente o, in alternativa, informare a riguardo il responsabile del servizio/sistema.

La maggioranza relativa delle richieste dell'Amministrazione provinciale (circa 2.000 nel 2012) ha per oggetto difficoltà incontrate con Outlook (circa 620) e altre applicazioni per ufficio (Acrobat Reader 120, Excel 70, Windows XP 70, Word 115). Molto spesso le richieste riguardano però anche i principali programmi di proprietà della Pubblica amministrazione (SW scuola 290, Protocollo 270, Liquidazione 140).

In futuro l'help desk dovrebbe anche fornire sempre più assistenza per sostituire le password in caso di dimenticanza o scadenza o sostenere gli utenti nel rispetto delle direttive fissate per singole applicazioni dedicate selezionate. A tal fine il Committente mette a disposizione del prestatore d'opera soluzioni che consentono una soluzione il più possibile semplice e fortemente automatizzata.

All'occorrenza, per chiarimenti in loco o se servono informazioni specifiche, l'help desk si serve innanzi tutto della soluzione "Netviewer", che consente l'accesso remoto al computer dell'utente per visualizzare direttamente il problema riscontrato. L'applicazione è installata su tutti i computer degli utenti della Pubblica amministrazione ed è messa a disposizione di quest'ultima e coperta dal Committente. È però responsabilità dell'Appaltatore garantire le licenze Netviewer necessarie allo scopo (al momento 3 istanze attive in parallelo). Tali costi non potranno essere imputati al Committente.

Se non si riesce a trovare una soluzione nemmeno con Netviewer, l'help desk può ricorrere al Supporto on-site o all'Assistenza informatica interna.



2.2.4 Servizi

Valgono tutte le considerazioni fatte per il call center. La differenza sostanziale sta nel fatto che le richieste sono limitate a qualche dozzina di pacchetti software. Per questi esistono PES che descrivono non soltanto il semplice processo di assegnazione delle richieste al gruppo di supporto corretto, ma trattano la questione nel dettaglio.

2.2.5 Messaggi vocali automatici

Valgono tutte le considerazioni fatte per il call center.

2.2.6 Formule utilizzate per le chiamate

Valgono tutte le considerazioni fatte per il call center.

2.2.7 Ruoli

I ruoli richiesti per l'help desk coincidono con quelli già descritti per il call center. Per questo motivo ha senso coprire i ruoli con lo stesso personale. In altre parole, il Supervisore responsabile del call center può assumere contemporaneamente anche il ruolo di Supervisore dell'help desk e lo stesso dicasi per il Service Manager.

2.2.8 Redazione di rapporti

Per quanto concerne la redazione di rapporti valgono tutte le considerazioni fatte per il call center.

2.2.9 Controllo delle prestazioni

Valgono tutte le considerazioni fatte per il call center.



2.3 Asset- & Configuration Management

2.3.1 Prestazioni richieste

Nel quadro dell'"Asset- & Configuration-Management" (ACM) è da effettuare una continua verifica e un regolare aggiornamento dei record di dati relativi agli asset gestiti. A questo aspetto è collegato l'obiettivo di ampliare il CMDB (Configuration Management Database) esistente. Al momento gli asset gestiti per la PB superano le 17.500 unità e in futuro gli asset da gestire, considerando anche quelli SIAG, saranno circa 18.500 e più. Il tool da usare per questi lavori sarà Ky2Help della Kyberna che verrà messa a disposizione da parte del committente.

Il Committente dispone di un sistema per la registrazione e la gestione degli asset rilevanti ai fini dell'operatività. Per far fronte alle nuove esigenze è importante coprire con il presente appalto le seguenti prestazioni:

- 3 persone a tempo pieno per l'Asset Management a copertura tra l'altro delle seguenti attività:
 - o preparare e applicare le etichette con numerazione progressiva (con la tecnologia e la logica di numerazione indicati dal Committente);
 - o seguire, registrare e controllare eventuali variazioni nella consistenza degli asset, ivi compresi attributi e relazioni;
 - o effettuare gli adeguamenti strutturali necessari e gli interventi di manutenzione sul CMDB;
 - o redigere mensilmente rapporti sugli incarichi e sul rispetto degli SLA;
 - o riunioni mensili per discutere gli incarichi/i rapporti/ev. difficoltà

2.3.2 SLA definiti

L'erogazione delle prestazioni è definita in virtù del seguente accordo:

- numero degli asset controllati al mese;
- numero delle voci inserite nel DB degli asset dall'Appaltatore;
- numero di errori riscontrati nella creazione o nella soluzione di un incidente per via di lacune nei dati relativi agli asset;
- numero di errori in % sugli asset gestiti (<5%);
- completezza degli asset in % >95%.

I dati relativi a un asset sono considerati errati nei seguenti casi:

- all'asset sono assegnati dati errati o non aggiornati su relazioni, stati o attributi;
- l'asset non esiste più fisicamente ma compare comunque come attivo o ancora esistente nel CMDB;
- le specifiche tecniche sono incorrette (tipo, dimensioni, capacità errati, altro sistema operativo, ecc.).

L'amministrazione si riserva di controllare una volta a trimestre preferibilmente un piano di un edificio della Provincia, potenzialmente anche un ufficio o una ripartizione per verificare la completezza e la correttezza degli asset.

Una banca dati degli asset può considerarsi completa se il CMDB contiene tutti gli asset disponibili in un ufficio/ripartizione/edificio della Provincia. Qualunque asset fisicamente disponibile non registrato nella banca dati sarà considerato mancante. La percentuale di errore è data dagli asset mancanti rispetto al numero totale di asset ed è sempre calcolata per ufficio/ripartizione/ufficio della Provincia.

2.3.3 Dettagli dei processi

L'Asset Management è coperto dal processo ITIL "Service Asset & Configuration Management". Il DNI nomina per questo incarico un referente responsabile dedicato. Questa persona è contestualmente responsabile anche della definizione e dell'attribuzione dei compiti alle due persone nominate responsabili dall'Appaltatore e coordina e armonizza i loro incarichi. Tale persona deve essere informata anche dell'avanzamento dei lavori e di eventuali difficoltà incontrate, in modo tale da poter prendere decisioni in caso di necessità o di coinvolgere il Management.

Come inizialmente indicato, la piattaforma utilizzata è la Ky2Help. Gli asset devono essere registrati nel CMDB centrale e i relativi dati devono essere accessibili a Kyberna. È naturalmente necessario inserire stampanti multifunzione, plotter, ecc. Valgono inoltre anche tutte le condizioni generali già descritte al paragrafo 1.6.

2.3.4 Servizi

Nel quadro del contratto è necessario nominare personale dedicato con il compito di aggiornare e integrare a tempo pieno gli asset. Altro personale è responsabile del controllo regolare degli asset in loco ed eventualmente dell'apposizione delle etichette corrispondenti, della correzione delle voci registrate, ecc.

Tra gli asset da gestire, aggiornare e documentare rientrano:

- PC e laptop, nonché monitor;
- stampanti, stampanti multifunzione, plotter e scanner;



- apparecchi di rete, apparecchi WAN;
- telefoni, cellulari (opzionale, a seconda della struttura dell'organizzazione anche tali apparecchi possono essere gestiti come asset);
- ecc.

Sono da registrare solo quelli asset che sono nella proprietà del committente o di un ente correlato o per i quali sia esplicitamente previsto di essere registrati, come per es. le stampanti multifunzione in leasing o apparecchi come PC, monitor e laptop noleggiati tramite gare.

Non sono invece considerati asset accessori e "piccoli componenti" come:

- mouse e tastiere;
- PDA e dispositivi GPS;
- router, switch e modem dei fornitori di telecomunicazione (es. Telekom, Brennercom, ecc.)
- ecc.

L'amministrazione del CMDB non costituisce di per sé oggetto del presente appalto e sarà coperta internamente dal Committente.

2.3.5 Ruoli

I compiti principali di cui sopra devono essere coperti dai seguenti ruoli:

Change – Agent:

Segue, controlla e registra variazioni primarie (change) nel portafoglio degli asset e relativi attributi e relazioni nel CMDB e compila il rapporto sull'Asset- e Change-Management.

Inventory – Agent:

Registra, verbalizza, effettua l'inventario (etichettatura) e controlla il portafoglio di asset e relativi attributi e relazioni, effettua controlli incrociati e inserisce eventualmente le correzioni nel CMDB.

Configuration - Agent:

Documenta e implementa aggiornamenti strutturali del CMDB e controlla il portafoglio di asset e relativi attributi e relazioni. Lo specialista del prodotto "Ky2Help":

- esegue importazioni/esportazioni di dati;
- implementa e gestisce le interfacce dati con prodotti di terzi;
- crea visualizzazioni ed elenchi dati specifici per le applicazioni;
- configura moduli di funzione;
- corsi di formazione Ky2Help.

Oltre ai compiti specifici per i diversi ruoli descritti sopra, gli incaricati svolgono periodicamente anche attività di inventario. La manutenzione dell'hardware e dei software in uso non è oggetto dell'ACM.

2.3.6 Controllo delle prestazioni

Il controllo delle prestazioni ha luogo tramite il monitoraggio costante e la redazione mensile di rapporti alla luce dei KPI concordati:

- monitoraggio degli SLA definiti con controlli a campione da parte del Committente;
- rapporti mensili da parte dell'Appaltatore;
- incontri mensili tra Committente e Appaltatore;
- applicazione di penali in caso di mancato rispetto degli SLA.

Come riferimento generale valgono i dati del CMDB e di Ky2Help. L'Appaltatore compila rapporti mensili sulla base di tali dati. Tali rapporti e i KPI vengono discussi nelle riunioni mensili del comitato del contratto. Il comitato è composto, per l'Appaltatore, da un Gestore del contratto nominato ad hoc nella posizione di dirigente con potere di emanare direttive e, per il Committente, dai ruoli di RUP e DEC. All'occorrenza, tali profili possono ricevere assistenza e supporto da tecnici specializzati. In caso di mancato rispetto degli SLA da parte dell'Appaltatore, saranno applicate penali come indicato nell'allegato 5 "Anlage5_Pönalen_SM.docx".



2.4 Manutenzione e riparazione dell'infrastruttura hardware

L'Amministrazione provinciale detiene diversi HW, la maggior parte dei quali è oggetto di assistenza e manutenzione da parte del prestatore d'opera ai sensi del presente appalto. L'HW comprende PC, notebook, monitor, stampanti, server, apparecchi di rete, plotter, ecc. Nel quadro della definizione che segue, il supporto on-site si occupa dei seguenti aspetti:

- manutenzione dei posti di lavoro, ivi inclusi interventi di riparazione e sostituzione di componenti;
- manutenzione dei server, ivi inclusi interventi di riparazione e sostituzione di componenti;
- manutenzione degli apparecchi di rete, ivi inclusi interventi di riparazione e sostituzione di componenti;
- manutenzione degli UPS;
- manutenzione delle stampanti;
- manutenzione dei plotter.

L'elenco completo e dettagliato degli apparecchi oggetto di manutenzione è riportato, aggiornato a fine 2012, nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013" secondo i presenti appalti. Tra il 2013 e metà 2014, però, la maggior parte dei PC, monitor e laptop e buona parte delle stampanti esistenti saranno sostituiti da apparecchiature in leasing.

2.4.1 Prestazioni richieste

L'Appaltatore è tenuto a erogare le seguenti prestazioni in questo contesto:

- manutenzione in loco di tutte le apparecchiature HW del Committente. L'elenco degli apparati coperti dal servizio di manutenzione è contenuto nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013"
- redazione mensile di rapporti sugli incarichi e sul rispetto degli SLA;
- riunioni mensili per discutere gli incarichi/i rapporti/ev. difficoltà incontrate.

2.4.2 Descrizione generale del servizio

Per manutenzione si intende la Riparazione dei guasti allo scopo di ripristinare le condizioni di efficiente funzionamento hardware degli apparati mediante intervento on site. Comprende ogni prestazione a tal fine e, quando necessario, la sostituzione di componenti o dell'intero apparato guasto.

Gli apparati oggetto di manutenzione sono quelli elencati nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013", all'interno del quale sono elencati gli apparati in uso, attivi e in manutenzione alla data di pubblicazione di questo bando. Sono compresi anche gli apparati in garanzia con indicazione della data di scadenza della garanzia stessa.

L'impresa ai fini dell'elaborazione della propria offerta accetta e ritiene sufficiente la descrizione degli apparati pubblicata nell'allegato di cui sopra.

Nell'anno 2012 erano stati effettuati 2234 interventi di manutenzione onsite (1952 pdl, 262 server/ups, 20 apparecchi di rete). L'informazione non implica alcuna garanzia che il rapporto "numero di apparati" / "numero di interventi" rimanga invariato nei prossimi anni.

L'offerta comprende anche la manutenzione degli apparati in garanzia indicati nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013". In questo caso, il Servizio di Manutenzione si sostituisce al fornitore della garanzia nell'esecuzione o nella gestione dell'intervento on-site. I componenti guasti o l'intero apparato eventualmente sostituito sono riparati o ripristinati in base ad accordi tra il servizio di manutenzione e il fornitore degli apparati in garanzia o in base a quanto previsto dai contratti di fornitura. Sarà cura dell'Appaltatore accordarsi con la ditta fornitrice, organizzare l'esecuzione dei lavori, riparazione dei guasti, sostituzione di componenti nel rispetto dei livelli di servizio.

La manutenzione in garanzia si basa in ogni caso sulla disponibilità del fornitore della garanzia a sostituire i pezzi guasti con pezzi nuovi o a ripararli. In caso contrario, il Committente potrà commutare la manutenzione in garanzia di un apparato in manutenzione fuori garanzia o altro stato di manutenzione.

Le apparecchiature in elenco saranno coperte dal contratto ovunque si trovino entro i confini provinciali e potranno essere liberamente spostate secondo necessità.

In caso di apparati modulari, fermo restando il numero complessivo dei moduli, è facoltà del committente di spostare secondo le proprie necessità gli stessi tra gli chassis modulari ovunque installati.

Nel caso di richiesta di manutenzione di apparati di tipologia non riconducibile a quelle già previste dal contratto, ma appartenente ad una delle classi previste, l'Appaltatore è tenuto a fornire comunque l'assistenza richiesta. La definizione del canone di manutenzione annuale sarà oggetto di trattativa tra il committente e l'appaltatore entro il termine di emissione della fattura trimestrale. Al fine della determinazione del canone si terrà conto del rapporto canone/prezzo-apparato di apparati di tipologia simile presenti in contratto. Per prezzo si intende il prezzo di acquisto, o in mancanza, altro prezzo disponibile.

Il canone di manutenzione di apparati non riconducibili ad una delle classi già previste dal contratto potrà essere determinato in base allo stesso criterio.



Gli apparati, nuovi in garanzia, nuovi senza garanzia, usati ancora in garanzia o usati senza garanzia entrano in manutenzione dal momento in cui l'Inventory-Agent" riceve informazioni sull'entrata in uso attivo e in manutenzione di un apparato.

L'Inventory-Agent immette in inventario lo stato d'uso degli apparati.

L'Inventory-Agent comunica al Servizio di manutenzione ogni variazione di stato che attiene l'entrata o l'uscita degli apparati dal servizio di manutenzione.

Nel caso fossero state pagate dal fornitore originale delle "Fee" sui prodotti per avere diritto al servizio del produttore, sarà compito ed onere dell'Appaltatore di riconoscere le stesse al fornitore originale ed acquisire così il diritto al servizio stesso.

Sarà facoltà del Committente di verificare presso il produttore la avvenuta regolarizzazione del pagamento delle "Fee" a garanzia del servizio richiesto.

In caso di upgrades radicali delle apparecchiature, le variazioni intervenute saranno riportate nell'elenco delle parti in assistenza alla prima scadenza utile.

Ampliamenti di memoria o upgrades di HW/SW residente non sono considerati radicali.

È compito dell'Appaltatore risolvere i problemi contattando, se è il caso, le sedi di supporto opportune, fino al servizio di supporto del produttore degli apparati guasti.

Qualunque informazione relativa ad apparati del Committente, acquisita operando direttamente o indirettamente sui sistemi oggetto di questo appalto, non potrà essere impiegata per scopi diversi dalla manutenzione né tantomeno rivelata a terzi. Lo stesso vale per informazioni in qualsiasi modo reperite operando sui server localmente o in connessione alla rete ed alle applicazioni accessibili.

I tecnici del committente che effettuano gli interventi On-Site devono essere dotati di terminali mobili (smartphone o tablet) per poter inserire e modificare dati nella piattaforma software ITSM (Ky2Help) direttamente sul posto dell'intervento.

L'uso di tool di diagnostica e di amministrazione remota, di qualsiasi tipo, deve essere concordato con il Committente in sede di Comitato di gestione operativa. In linea di massima ogni intervento su apparati di rete deve essere fornito direttamente on site.

I componenti forniti in sostituzione devono essere tali da mantenere valida la certificazione CE dell'intero apparato e la garanzia. In caso di guasti e/o malfunzionamenti ripetitivi e/o perduranti, il Committente potrà richiedere la sostituzione in blocco dell'intera unità individuata quale causa del malfunzionamento.

In sede di intervento di manutenzione, il servizio di manutenzione non può contestare variazioni o manomissione della configurazione degli apparati rispetto ai dati di inventario, salvo il caso di variazione o manomissione fraudolenta.

Vediamo nel seguito il dettaglio per quanto riguarda la manutenzione di alcune classi di apparati, per i quali valgono in ogni caso le condizioni generali sopra riportate.

2.4.3 Manutenzione dei sistemi server

Questa sezione ha per oggetto le condizioni per il servizio di Manutenzione dei Server MS-Windows o Linux del Committente. In caso di contrasto con altre parti di questo stesso capitolato, valgono per questa sezione le disposizioni qui di seguito riportate.

Il Servizio di manutenzione per i sistemi server ha lo scopo di effettuare la Riparazione dei guasti per tale tipologia di sistemi, ovvero di ripristinare le funzioni Hardware delle apparecchiature server mediante intervento presso il Committente. Il Servizio quindi comprende ogni prestazione volta a tale scopo e, quando necessario, la sostituzione parte dei componenti o dell'intera apparecchiatura.

I tecnici dell'Appaltatore che intervengono sui server dovranno avere adeguate conoscenze sia sull'Hardware che sul Software.

I tecnici:

- devono avere conoscenze base di sistemi operativi Microsoft e delle architetture server indipendenti da marca e modello. Per i tecnici dovrà essere previsto un piano di aggiornamento tecnico, a carico dell'Appaltatore, in relazione al servizio da fornire al Committente;
- devono intervenire osservando un protocollo di intervento uniforme da concordare con il committente;
- devono disporre, in sede di intervento, del materiale necessario: attrezzature, driver, firmware e quanto altro presumibilmente necessario.



In considerazione dell'importanza e della delicatezza rivestita da questa tipologia di servizio, il servizio dovrà essere svolto dall'Appaltatore avvalendosi esclusivamente di personale proprio. Qualora l'Appaltatore intenda ricorrere a personale esterno in forma di collaboratori esterni, liberi professionisti o subappaltatori, dovrà darne preventiva informazione al Committente, che ha facoltà di accettarne o rifiutarne l'impiego a sua insindacabile descrizione.

L'Appaltatore dovrà tenere aggiornate le informazioni sulla configurazione delle macchine in collaborazione con il servizio di Asset Management, finalizzata all'approntamento del magazzino delle parti di ricambio di cui dovrà disporre. L'Appaltatore deve avere disponibile in consegna entro quattro ore una macchina, **Muletto**, con le caratteristiche minime seguenti:

- Tower (Rack-capable)
- 1 X CPU (expandable to 2 CPU) Intel Xeon Quad Core, 8MB L3 cache, 80W, DDR3-1066
- RAM: 12 GB DDR3 ECC, expandable to 24 GB
- Drive bays: for 8 SAS/SATA hot pluggable HDDs
- Controller Raid SAS, RAID 1,5, cache 256 MB, battery backed write-cache
- Hot-Swap Hard Drives 72 GB SAS 15K
- Hot-Swap Hard Drives 450 GB SAS 15K
- DVD reader
- 2 free PCI Express slots
- 2 NIC Gigabit, WOL, PXE Support
- Interfaces: 4 USB, 1 serial
- Hot Plug Redundant Power Supply and Redundant Fans
- Streamer interno da min. 800 GB, non compressi (native).
- Remote management interface dotata di connettore RJ45 dedicato, accesso alla console grafica in modalità nativa.
- Software di gestione per il controllo remoto dello stato dell'hardware.
- German standard keyboard, 105 keys (Windows), optical mouse.
- I componenti hardware essenziali devono risultare nel Microsoft Windows Server Catalog.
- I server devono essere certificati per Microsoft Server 2008 e Red Hat Linux Enterprise.
- Necessari tutti i driver per l'installazione con Windows server 2003R2 e per l'allacciamento in rete Windows 2003.

A richiesta del Committente, il Muletto dovrà essere adeguato, a spese del Committente, alla tipologia e capacità richiesta dei supporti di memorizzazione.

La richiesta di assistenza per interventi sui server dovrà essere effettuata esclusivamente a mezzo Call Center da personale autorizzato dal Committente, di cui sarà fornita una lista di nominativi.

L'Appaltatore é tenuto a fornire, ma non ad installare, le nuove release firmware/software per tutte le parti hardware soggette ad upgrade da parte della casa produttrice.

2.4.4 Manutenzione degli UPS

Per quanto riguarda gli UPS, valgono le stesse condizioni di intervento e gli stessi livelli di servizio previsti per i sistemi server. L'Appaltatore, inoltre, dovrà dotarsi di adeguata scorta di batterie da poter utilizzare come componenti sostitutivi per gli UPS coperti dal Servizio di Manutenzione in quanto la sostituzione di tali batterie é da considerarsi parte integrante del contratto.

2.4.5 Manutenzione degli apparati di rete

Questa sezione del capitolato ha per oggetto le condizioni per il servizio di assistenza tecnica delle apparecchiature di rete del Committente, incluso il SW specifico impiegato per funzioni aggiuntive e/o accessorie. In caso di contrasto con altre parti di questo stesso capitolato, valgono per questa sezione le disposizioni qui di seguito riportate e decadono quelle in contrasto.

Le disposizioni per lo svolgimento di questo servizio integrano ed in caso di contrasto sostituiscono quelle eventualmente riportate in altre parti del presente capitolato. La mancata osservanza delle disposizioni può essere causa di rescissione del contratto di assistenza per la parte che attiene gli apparati di rete.

A tali condizioni si aggiunge l'obbligo di possedere la strumentazione necessaria ad analizzare il traffico ed i protocolli di rete su tecnologia ethernet/fast-ethernet/gigabit-ethernet, nonché di disporre di personale interno in grado di impiegarla proficuamente.

Le apparecchiature oggetto dell'appalto sono indicate nell' allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013"



In considerazione dell'importanza e della delicatezza rivestita dai servizi e dai dati in transito sulla rete, il servizio dovrà essere svolto dall'Appaltatore avvalendosi esclusivamente di personale proprio. Qualora intendesse ricorrere a personale esterno in forma di collaboratori esterni, liberi professionisti o subappaltatori, dovrà darne preventiva informazione al Committente, che ha facoltà di accettarne o rifiutarne l'impiego a sua insindacabile discrezione.

Qualunque informazione relativa alla rete e/o al Committente, acquisita operando direttamente o indirettamente sulla rete non potrà essere impiegata per scopi diversi né tanto meno rivelata a terzi.

Ferme restando le eventuali responsabilità civili e penali, è fatto espresso divieto di accedere a dati di qualunque genere in transito sulla rete o presenti sui sistemi collegati.

È ammessa in casi eccezionali l'analisi del traffico purché condotta sotto diretta sorveglianza del personale tecnico del Committente. Le catture effettuate dovranno essere consegnate al personale incaricato del Committente. Eventuali altre copie in possesso del personale dell'Appaltatore andranno definitivamente distrutte al termine dell'analisi.

Premessa:

La rete di trasmissione dati del Committente (nel seguito "la rete PB") è costituita per la massima parte da apparecchiature CISCO e JUNIPER NETWORKS ed in misura minima da apparecchiature di altra marca.

Il presente disciplinare stabilisce le modalità di svolgimento del servizio in questione e si suddivide in 5 parti: la prima contenente le disposizioni generali e comuni, la seconda con indicazioni specifiche per le apparecchiature Cisco, la terza per le altre tipologie, la quarta specifica per gli apparati di backbone, la quinta specifica per gli apparati installati presso le scuole.

Parte 1 - disposizioni generali

Ambito di applicazione e limiti del servizio

Il servizio per le apparecchiature di rete indicate nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013" prevede:

- a) La fornitura tempestiva di supporto telefonico qualificato, 24 ore su 24 tutti i giorni lavorativi e festivi, su HW e SW:
 - in caso di malfunzionamento della rete consolidata;
 - in caso di problemi durante fasi di riconfigurazione sia di singoli elementi di rete che del disegno generale della stessa, anche con inserimento di prodotti diversi da quelli in contratto;
 - in caso di implementazione di nuove funzionalità alle configurazioni preesistenti;
 - in caso di guasto o sospetto guasto HW.
- b) La fornitura tempestiva di supporto qualificato sul posto in caso di problemi che non si riescano a risolvere telefonicamente entro otto ore lavorative dalla chiamata in tutti i casi contemplati al punto a) e comunque a richiesta del Committente;
- c) la fornitura e l'installazione di ricambi originali nuovi o ricondizionati tali da garantire la funzionalità HW e SW, inclusa la consegna, messa in opera ed il ritiro sul posto di volta in volta indicato;
- d) La fornitura delle nuove release firmware/software per le parti in assistenza ed il loro caricamento qualora necessario a risolvere problemi della rete. Sono esclusi eventuali upgrade hardware occorrenti;
- e) La fornitura **dell'accesso diretto 24h ai servizi CCO** (Cisco Connection Online) per i clienti registrati incluso l'accesso alle aree di scaricamento degli aggiornamenti SW di router, switch, ecc. e dei pacchetti applicativi e relativi moduli e patch;
- f) La fornitura **dell'accesso diretto 24h ai servizi di supporto Juniper Networks sul sito web www.juniper.net**, incluso l'accesso alle aree di scaricamento degli aggiornamenti di router, switch ecc. e dei pacchetti applicativi e relativi moduli e patch;
- g) la fornitura in qualsiasi momento di informazioni dettagliate sullo stato delle chiamate aperte. Questa può avvenire con richiesta all'operatore e/o con accesso al sistema di gestione chiamate del fornitore del servizio.

Il servizio avviene su chiamata del personale incaricato del Committente, il quale provvede autonomamente al monitoraggio e supervisione della rete. Non sono richieste attività di monitoraggio proattivo da parte dell'Appaltatore.

Nell'assolvimento degli obblighi derivanti dall'acquisizione del contratto d'appalto cui questo disciplinare si riferisce, deve essere **di volta in volta concordato l'eventuale accesso diretto da remoto** alla rete PB ed ai relativi dati di configurazione.

Fornitura e ritiro dei ricambi

Nel caso di sostituzione di apparecchiature o componenti di esse, le parti originali, nuove o in condizioni almeno pari a quelle da sostituire dovranno essere fornite in sito e ritirate a cura e spese dell'Appaltatore. La revisione HW e SW delle parti dovrà essere pari o superiore a quella delle parti guaste o presunte tali.



Di norma la sostituzione dovrà essere effettuata da personale interno dell'Appaltatore, che provvederà dove necessario al ripristino delle configurazioni specifiche ed alla verifica funzionale. In tale attività sarà assistito da personale del Committente, il quale verificherà anche l'esecuzione del lavoro a regola d'arte ed il ripristino delle funzionalità originali.

La sostituzione potrà essere effettuata anche da personale del Committente, se da lui richiesto, fermo restando l'impegno dell'Appaltatore ad intervenire in caso di perdurare dei problemi.

In casi estremi sarà compito ed onere dell'Appaltatore fornire temporaneamente macchinari provvisori, con prestazioni uguali o superiori, al fine di ripristinare il servizio in caso di impossibilità a fornire i ricambi originali nei tempi stabiliti. Tale situazione non potrà perdurare oltre i **15 giorni** di calendario e dovrà sempre essere accettata ed autorizzata preventivamente dal personale incaricato del Committente.

In caso di guasti e/o malfunzionamenti ripetitivi e perduranti potrà essere richiesta la sostituzione in blocco di un'intera unità comprensiva di tutto (chassis, moduli, alimentatori, interfacce, ecc.).

Manutenzione preventiva

L'Appaltatore è tenuto, su richiesta delle persone autorizzate del Committente, a svolgere tra il 10° e il 11° mese dalla stipula del contratto o dal suo rinnovo annuale un giro di manutenzione preventiva su un numero di macchine fino al 40% del totale in assistenza, tenendo presente che si tratterà per lo più di apparecchiature modulari e di fascia alta. Tale attività manutentiva andrà effettuata in orari tali da non arrecare disturbo alle normali attività d'ufficio e comunque in orario serale a partire **dalle ore 16:00**. La predisposizione logistica e della attrezzistica occorrente sarà compito dell'Appaltatore.

L'elenco delle macchine sarà fornito dal personale incaricato del Committente. Le attività manutentive da svolgere saranno concordate tra il personale incaricato del Committente e l'Appaltatore.

Interventi proattivi

Nel caso il personale incaricato del Committente riscontrasse il deterioramento delle prestazioni di un'apparecchiatura o altre situazioni anomale riguardo al traffico, agli errori nella trasmissione ecc. riconducibili a guasti latenti, potrà essere richiesto l'intervento dell'Appaltatore come per un qualsiasi altro guasto manifesto.

Accesso remoto alla rete

Di norma è esclusa la possibilità di accesso remoto alla rete per operazioni inerenti l'assistenza tecnica come prevista dal presente disciplinare.

Le operazioni sulla rete e sulle apparecchiature, quando richieste, dovranno essere svolte esclusivamente sotto diretta supervisione e con l'approvazione del personale incaricato del Committente, il quale fornirà le informazioni occorrenti e le eventuali indicazioni specifiche.

Parte 2 - disposizioni specifiche sui prodotti CISCO

Accesso diretto ai servizi Cisco TAC

Relativamente ai prodotti Cisco HW e SW, dovrà essere assicurato al personale incaricato e segnalato del Committente l'accesso alle risorse per utenti registrati del CCO – Cisco Connection Online.

In tale contesto saranno accessibili tutte le informazioni tecniche per i clienti registrati e tutte le aree di scaricamento del SW/FW per i router, switch, firewall, ecc. nonché per i pacchetti applicativi in uso (ACS, PFM, RME LAN/WAN, ecc.).

Hardware

Dovranno essere disponibili **entro 24 ore** le parti di ricambio per le tipologie di prodotti Cisco elencate nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013". Le nuove versioni del SW/FW dovranno essere liberamente accessibili da CCO al personale incaricato del Committente.

Software

Dovranno essere fornite ad inizio decorrenza del contratto, ed in seguito a richiesta, le versioni aggiornate con le major e minor release dei prodotti Software Cisco adottati dal Committente ed in particolare:

- Ciscosecure ACS

Quando disponibile dovrà essere fornito subito il package di installazione ed a seguire il kit originale completo della documentazione anche cartacea.

Malfunzionamenti del SW sono da considerarsi alla stregua di malfunzionamenti delle apparecchiature di rete. Valgono per quanto riguarda gli interventi, anche on-site, le condizioni previste per l'hardware.

Qualora per ripristinare le funzionalità si rendesse necessaria la reinstallazione totale del SW, gli interventi occorrenti si intendono inclusi e coperti dal presente contratto.



Per gli apparati Cisco valgono SLA specifici, vedere sezione 2.4.8.

Parte 3 - disposizioni specifiche altri prodotti

È presente sulla rete una minima parte di apparecchiature di produttori vari. Per queste apparecchiature in caso di guasto è preferibile la sostituzione con altre identiche, specialmente dove più unità uguali siano operanti nello stesso sito. Tuttavia è ammissibile in caso di guasto la sostituzione con altre unità di marca e modello differenti purché sia garantita la compatibilità e vengano offerte le stesse funzionalità della parte guasta anche se non ne viene fatto uso nel caso specifico. La sostituzione con apparecchiature diverse deve essere autorizzata ed accettata preventivamente per iscritto dal personale incaricato del Committente.

Parte 4 - disposizioni specifiche per gli apparati di Data Center

Presso la sede di Informatica Alto Adige, in via Siemens 29, è dislocato il Data Center provinciale, basato in parte su apparati di tecnologia Cisco e in parte su apparati di tecnologia Juniper.

Gli apparati di Data Center sono specificati nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013".

Per gli apparati di Data Center valgono SLA specifici, vedere sezione 2.4.8.

2.4.6 Manutenzione delle stampanti

Per quanto riguarda le stampanti, valgono le stesse condizioni di intervento e gli stessi livelli di servizio previsti per i sistemi server. Dovrà essere coperta e parte integrante del contratto anche la sostituzione, quando richiesto, dei kit fusore delle stampanti coperte dal servizio di manutenzione.

2.4.7 Manutenzione dei plotter e scanner A0

Per quanto riguarda i plotter, valgono le stesse condizioni di intervento e gli stessi livelli di servizio previsti per i sistemi server.

In aggiunta, deve essere attivato alla sua scadenza dall'Appaltatore il contratto di assistenza e prolungamento garanzia per i Plotter e Scanner evidenziati nell'allegato "Plotter CarePack" (Plotter A0 e Scanner A0).

Ad oggi in questa categoria cadono solo apparecchi di HP, si tratta quindi di un contratto di servizio con HP denominato CarePack (per i plotter ancora in garanzia) o HP Post Warranty (per i plotter non in garanzia). Per apparecchi futuri di altri fornitori, sia in sostituzione che aggiuntivi, è da prevedere un servizio equivalente da parte dell'appaltatore coprendo anche i costi dello stesso.

In ogni caso sarà a carico del Committente e non dell'Aggiudicatario la sostituzione dei cosiddetti consumabili.

2.4.8 SLA definiti

SLA generali:

Il servizio di Manutenzione è disponibile dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì, corrispondente all'orario di lavoro negli uffici del Committente.

Il servizio di manutenzione deve intervenire On Site:

- al più tardi entro la mezza giornata lavorativa successiva all'apertura del ticket da parte del CC, se il guasto è bloccante;
- al più tardi entro la giornata lavorativa successiva all'apertura del ticket da parte del CC, se il guasto non è bloccante;
- in ogni caso, in tempi più lunghi, se concordati con l'Utente.

Se il guasto è tale da non potere essere riparato in sede di primo intervento, l'Utente dovrà essere informato sui tempi presumibili necessari per la riparazione e sulla possibilità di ottenere temporaneamente un apparato sostitutivo. Quindi, se l'Utente ne fa richiesta, il Servizio di manutenzione deve fornire all'Utente un **apparato sostitutivo** almeno equivalente a quello guasto, provvedendo, se è il caso, al trasferimento dei dati.

- Se l'apparecchiatura sostitutiva è provvisoria, l'apparecchiatura originale deve essere riparata e rimessa in funzione presso l'Utente al più tardi entro 30 giorni di calendario dalla data di sostituzione.

Qualora, a causa della sostituzione di componenti, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software standard delle PdL o dell'intera installazione software standard di base, l'installazione deve ritenersi inclusa nel servizio.



SLA specifici per la manutenzione dei sistemi server

- Il primo contatto telefonico con personale tecnico della ditta avente preparazione specifica sul problema da risolvere deve avvenire entro 30 minuti dalla chiamata, ad un numero prefissato ovvero indicato di volta in volta;
- L'intervento sul posto deve essere garantito entro tre ore dalla richiesta;
- La riparazione del guasto, nel 90% dei casi, deve essere portata a termine entro cinque ore dalla richiesta;
- Nel restante 10% dei casi, la riparazione del guasto deve essere portata a termine entro 24 ore dalla richiesta;
- Gli stessi tempi di intervento devono essere garantiti anche per le sedi periferiche del committente;
- L'intervento in loco si protrarrà senza limiti di tempo fino all'identificazione della causa e risoluzione del problema;
- Dopo sei ore dalla richiesta di assistenza, il Committente ha la facoltà di pretendere l'installazione del Muletto. Tale sistema dovrà essere a disposizione On Site entro un'ora dalla richiesta.

Non sarà considerato tale il contatto con personale di screening, amministrativo e/o che non dimostri idonea preparazione sul caso specifico. In occasione di questo contatto sarà cura del Committente fornire se richiesti ulteriori elementi tecnici ragionevolmente necessari per la valutazione del problema non forniti durante la chiamata.

SLA Specifici per la manutenzione degli apparati di rete

- Il primo contatto telefonico con personale tecnico della ditta avente preparazione specifica sul problema da risolvere deve avvenire entro 30 minuti dalla chiamata, ad un numero prefissato ovvero indicato di volta in volta;
- **Entro 60 minuti** a decorrere dal primo contatto tecnico ovvero dalla fornitura degli elementi di valutazione richiesti, la ditta **dovrà identificare la causa del problema** esposto e fornire un'ipotesi di soluzione, guidando se necessario il personale incaricato dal Committente nelle fasi implementative;
- Nel caso di mancata soluzione **entro 8 ore** lavorative con intervento telefonico, oppure immediatamente su richiesta del Committente, l'Appaltatore dovrà intervenire sul posto con personale qualificato in grado di affrontare autonomamente ed efficacemente l'analisi del problema, gli interventi correttivi (su HW e SW) e le verifiche funzionali conclusive.
- L'intervento sul posto, quando richiesto dal Committente, deve essere garantito entro tre ore dalla richiesta;
- L'intervento in loco si protrarrà senza limiti di tempo fino all'identificazione della causa e risoluzione del problema;
- Potrà essere altresì richiesto l'intervento sul posto di personale altamente qualificato munito di idonea strumentazione per l'analisi di problemi particolari sulla rete o per la soluzione di problemi di funzionamento ed interoperabilità con apparecchiature anche se fornite ed assistite da terzi. In caso di guasti bloccanti o pregiudizievoli per il regolare svolgimento dei servizi del Committente l'intervento di detto personale dovrà essere tempestivo e comunque dovrà avvenire **entro 2 giorni** di calendario dalla richiesta. Negli altri casi dovrà avvenire **entro 7 giorni** di calendario;
- La fornitura di eventuali ricambi dovessero rendersi necessari deve essere effettuato entro 24 ore dalla richiesta originale (fa fede la data di apertura della segnalazione), escluse le festività e le domeniche.

Non sarà considerato tale il contatto con personale di screening, amministrativo e/o che non dimostri idonea preparazione sul caso specifico. In occasione di questo contatto sarà cura del Committente fornire se richiesti ulteriori elementi tecnici ragionevolmente necessari per la valutazione del problema non forniti durante la chiamata.

Se necessario sarà cura dell'Appaltatore far intervenire più di un tecnico contemporaneamente, eventualmente dislocando il personale in siti diversi.

SLA specifici per apparati di rete marca CISCO

I seguenti SLA integrano quelli generali per gli apparati di rete elencati al punto precedente.

- Nel caso di malfunzionamenti bloccanti o comunque gravi e pregiudizievoli per lo svolgimento di servizi del Committente, qualora **entro 60 minuti** dal primo intervento tecnico non si sia giunti ad identificare con precisione il problema la chiamata dovrà essere passata al centro tecnico di assistenza Cisco (TAC). Le comunicazioni relative all'escalation e tutte quelle successive tra Appaltatore e Cisco TAC dovranno pervenire in copia al Committente. Qualora possibile, dovrà essere stabilita corrispondenza diretta tra Cisco TAC ed il personale incaricato del Committente al fine di minimizzare i passaggi intermedi ed i conseguenti ritardi.
- L'escalation a Cisco TAC delle chiamate dovrà avvenire anche nel caso di problemi non bloccanti che non trovino soluzione **entro 8 ore** lavorative dalla chiamata. Eccezioni dovranno essere motivate e concordate caso per caso.
- Dovranno essere disponibili **entro 24 ore** le parti di ricambio per le tipologie di prodotti Cisco elencate nell'allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013". Le nuove versioni del SW/FW dovranno essere liberamente accessibili da CCO al personale incaricato del Committente.

SLA specifici per apparati di rete di Data Center



Per le apparecchiature di rete di Data Center valgono gli stessi SLA previsti per le apparecchiature Cisco di cui al punto precedente con le seguenti integrazioni:

- nel caso di mancata soluzione **entro 4 ore** lavorative con intervento telefonico, oppure immediatamente su richiesta del Committente, l'Appaltatore dovrà intervenire sul posto con personale qualificato in grado di affrontare autonomamente ed efficacemente l'analisi del problema, gli interventi correttivi (su HW e SW) e le verifiche funzionali conclusive;
- per la fornitura dei ricambi è ammesso un tempo massimo di **6 ore** dalla richiesta, incluse le festività e le domeniche;
- in caso di impossibilità a consegnare i ricambi entro le 6 ore, o di guasti e/o malfunzionamenti ripetitivi e perduranti potrà essere richiesta la sostituzione in blocco di un'intera unità comprensiva di tutto (chassis, moduli, alimentatori, interfacce, cavi, ecc.);
- L'unità sostitutiva dovrà essere identica a quella difettosa, nel qual caso la sostituzione potrà essere considerata definitiva; oppure potrà essere "funzionalmente identica", e cioè in grado di fornire identiche funzionalità, prestazioni compatibili con il carico medio della rete ed interfacce di varia tipologia in numero sufficiente a coprire il servizio sostituito. In questo secondo caso la sostituzione si intende come temporanea per il tempo necessario a fornire i ricambi originali. Tale situazione non potrà perdurare oltre i **15 giorni** di calendario e dovrà sempre essere accettata ed autorizzata preventivamente dal personale incaricato del Committente.

La configurazione dell'apparato sostitutivo sarà a carico dell'Appaltatore che vi provvederà con proprio personale qualificato sulla base delle configurazioni delle parti sostituite. Dette configurazioni andranno recuperate dagli apparati sostituiti oppure saranno fornite dal Committente.

Pönalen

- L'appaltatore è soggetto ad una penale di euro 100,00 per ogni singola infrazione degli SLA sopra riportati.

2.4.9 Dettagli di processo

Il servizio di Manutenzione effettua interventi a seguito di segnalazioni di malfunzionamento pervenute al Call Center, per le quali si sia identificata la probabile causa in un guasto Hardware.

Il Call Center apre un ticket il quale, dopo l'apertura e la diagnosi iniziale, sarà inviato al servizio di Manutenzione che provvederà alla sua lavorazione. Il Responsabile del servizio di manutenzione è responsabile della pianificazione e del coordinamento degli interventi, incluso il mantenimento degli SLA.

Raccoglie inoltre tutte le richieste e pianifica gli interventi per tutti i dipendenti on-site. Dopo la conclusione dei lavori e al termine di ogni intervento necessario, questi vengono documentati per il rispettivo ticket. Dovrà essere documentata almeno la data e ora della chiamata, nominativi del personale coinvolto, diagnosi, azioni intraprese, parti sostituite, collaudo finale con descrizione delle prove effettuate e dell'esito di ciascuna.

Segnalazioni di problematiche inerenti guasti o problemi software direttamente su sistemi server, apparati di rete, UPS possono essere aperte esclusivamente da personale del Committente che ne sia autorizzato. Non dovranno essere accettate senza validazione di detto personale chiamate originate da altre fonti.

Quanto indicato sopra come dettaglio di processo potrebbe subire delle variazioni ed è da considerarsi indicativo.

Come piattaforma per la documentazione dei lavori o per la gestione dei dati relativi agli asset in caso di eventuali modifiche devono essere utilizzate le piattaforme messe a disposizione dal Committente, come illustrato nei capitoli precedenti.

2.4.10 Dimensionamento dei servizi

Si segnala che l'Amministrazione provinciale ha infine pubblicato un appalto per il leasing di PC, notebook e monitor. In virtù del leasing, a partire dalla data di aggiudicazione e di conclusione del contratto dovranno essere gradualmente sostituiti entro un anno tutti i PC, i laptop e i monitor. Per quanto concerne gli apparecchi in leasing, il call center si limiterà a prendere le chiamate ed emettere ticket. Il servizio on-site mirato alla risoluzione del problema o alla sostituzione dell'apparecchio non costituisce l'oggetto del presente appalto. Trascorso un anno, dunque, non resterà in manutenzione sotto il presente appalto nessun PC, laptop o monitor. Sono inoltre esclusi dal presente appalto anche eventuali computer non sostituiti in diversi laboratori tecnici o stazioni di rilevamento. Per la consegna dei nuovi computer è prevista una procedura relativamente uniforme con un'incidenza leggermente superiore nei primi mesi, per esempio circa 40% dopo 4 mesi e un buon 55% dopo 6 mesi, ecc.

Un'ulteriore misura con ripercussioni sul presente appalto è il contratto di leasing relativo alle stampanti multifunzione. In virtù di un contratto attualmente in essere, l'Amministrazione provinciale intende sostituire una serie di vecchie stampanti



con apparecchi in leasing per i quali lo specifico contraente assume la manutenzione. Per quanto concerne questi nuovi apparecchi in leasing, i compiti dell'Appaltatore del presente appalto si limitano alla ricezione delle chiamate e alla creazione e all'inoltro dei ticket ai fornitori responsabili. L'andamento del numero degli apparecchi dell'Amministrazione provinciale e degli altri enti interessati oggetto di manutenzione è riportato nella tabella nella premessa. Si segnala che i valori sono arrotondati e le stime riflettono le informazioni e le conoscenze attuali.

Per la PAB è inoltre opportuno considerare i seguenti computer:

- PC: dal 2015 computer del catasto
- Notebook: dal 2015 computer del catasto

La gestione degli apparecchi non ancora coperti da contratto di leasing o di print management resta ancora di pertinenza del CC. Se invece il computer è stato sostituito, la manutenzione in loco è responsabilità del rispettivo fornitore. Le richieste e le emissioni di ticket passano a ogni modo per il CC, che funge da SPOC. A seconda dell'asset in questione, il ticket è infine assegnato al nuovo fornitore PC, al fornitore delle stampanti o al contratto CC.

In totale esistono al momento 7700 (7000+SIAG) PDL (posti di lavoro), utilizzati da tutti i dipendenti della Pubblica amministrazione e dalle scuole. Un posto di lavoro standard è dotato di HW dall'appalto in corso EUC2015 come da allegato 7 "Anlage7_Tipologia_HW.docx" e di SW come da documento allegato "Anlage4_SW_Help_Desk.xls". Il Committente si riserva però di rivedere regolarmente questa definizione e di adeguarla eventualmente in base ai progressi tecnici compiuti o all'eventuale emergenza di nuove esigenze.

Si segnala che la ripartizione 41 dispone di una certa autonomia. Tale ripartizione ha acquistato infatti nel 2012 una serie di apparecchi la cui garanzia è ancora in corso. L'Appaltatore non deve pertanto effettuare la manutenzione HW di questi apparecchi. Per il resto vale quanto già definito per gli apparecchi oggetto del nuovo contratto di leasing. Tutti i problemi devono essere segnalati al call center. Gli apparecchi in questione ricadranno sotto la responsabilità dell'Appaltatore anche per quanto concerne manutenzione dell'HW solo dopo la scadenza della garanzia.

Per quanto concerne le scuole, rientrano nell'appalto solo gli apparecchi rimanenti (e il cui numero è ancora in calo) della PB, incl. LASIS. Gli apparecchi destinati alla didattica scolastica non sono invece coperti dall'appalto.

Al termine della sostituzione tramite contratto di leasing, tutti gli apparecchi non ancora sostituiti (apparecchi non sostituiti per motivazioni specifiche, per esempio quelli dei laboratori tecnici), gli apparecchi delle agenzie e, dalla scadenza della garanzia, gli apparecchi del catasto, gli apparecchi delle scuole non a scopo didattico ma a soli scopi amministrativi, restano oggetto del presente appalto.

Restano inoltre oggetto del presente appalto anche tutte le agenzie dell'Amministrazione provinciale altoatesina già esistenti o quelle che confluiranno in futuro in nuove agenzie per via dello smembramento di reparti o competenze in nuove agenzie. Queste saranno dunque coperte dall'Appaltatore per quanto concerne le loro richieste e i servizi in loco salvo laddove diversamente definito e comunicato.

Analogamente, costituiscono oggetto del presente appalto le postazioni di telelavoro dei dipendenti dell'Amministrazione provinciale. In questo caso, i servizi in loco rientrano nella sfera di competenza dell'Appaltatore.

2.4.11 Ruoli

Nella erogazione dei servizi i seguenti ruoli sono da mettere a disposizione da parte dell'Appaltatore:

- Responsabile del servizio di manutenzione: si occupa di coordinare tutti gli interventi on-site, in particolare quelli inerenti il servizio di manutenzione e i servizi specifici per le postazioni di lavoro. Il coordinatore verifica gli interventi da effettuare e assegna le priorità per gli stessi ai tecnici, che si occupano di effettuare concretamente gli interventi. Il coordinatore è altresì responsabile del mantenimento degli SLA concordati per i servizi.

2.4.12 Redazioni di rapporti

Mensilmente l'Appaltatore dovrà fornire un report di riepilogo delle chiamate nelle quali è stato coinvolto il servizio di manutenzione, corredato dei seguenti dettagli:

- data ed ora di chiamata, nominativo della persona che ha aperto la chiamata, primo contatto, intervento, interventi successivi, ecc. fino alla chiusura;
- nominativi del personale coinvolto nelle varie fasi;
- problema esistente;
- diagnosi;
- azioni intraprese;
- parti sostituite;
- verifiche e misure effettuate;
- collaudo finale con descrizione delle prove effettuate e dell'esito di ciascuna.

Per ognuna delle chiamate dovrà essere evidenziato se la chiamata stessa è rientrata negli SLA richiesti al punto 2.4.8.



2.4.13 Controllo delle prestazioni

Ai fini del controllo delle prestazioni sono previsti i seguenti strumenti:

- monitoraggio degli SLA definiti con controlli a campione da parte del Committente;
- rapporti mensili da parte dell'Appaltatore;
- incontri mensili tra Committente e Appaltatore;
- applicazione di penali in caso di mancato rispetto degli SLA.

Come riferimento generale valgono i dati della piattaforma di ticketing. L'Appaltatore compila rapporti mensili sulla base di tali dati. Tali rapporti e i KPI vengono discussi nelle riunioni mensili del comitato del contratto. Il comitato è composto, per l'Appaltatore, da un Gestore del contratto nominato ad hoc nella posizione di dirigente con potere di emanare direttive e, per il Committente, dai ruoli di RUP e DEC. All'occorrenza, tali profili possono ricevere assistenza e supporto da tecnici specializzati. In caso di mancato rispetto degli SLA da parte dell'Appaltatore, saranno applicate penali come indicato nell'allegato 5 "Anlage5_Pönanen_SM.docx".

2.5 Servizi specifici per il posto di lavoro

2.5.1 Prestazioni richieste

- Servizio di installazione periferiche: il servizio prevede l'installazione da parte dell'Appaltatore di una serie di periferiche sulle postazioni di lavoro, quando richiesto dall'utente;
- Servizio di ritiro apparecchiature non più utilizzate: il servizio prevede il ritiro, da parte dell'Appaltatore, delle apparecchiature dismesse e non più utilizzate dall'utente;
- Servizio di gestione postazioni Thin Client: il servizio prevede la configurazione e l'installazione presso l'utente, quando richiesto, di Thin Client;
- Servizio di assistenza su Postazioni di Lavoro fuori standard: il servizio prevede una serie di attività da svolgersi sulle Postazioni di Lavoro non standard (PC, Notebook).

Servizio di installazione periferiche

Il servizio prevede l'installazione on-site, su richiesta dell'utente, di periferiche tipicamente collegate alla Postazione di Lavoro, come stampanti, scanner, dischi esterni, cavi di rete, cavi video, cavi di alimentazione, ovvero tutte le periferiche e gli accessori non coperti da altri contratti di manutenzione e assistenza. Le periferiche o accessori da installare saranno forniti dal Committente. Per questo servizio si stima siano necessarie 25 giornate uomo all'anno.

Il servizio prevede anche l'aggiornamento delle informazioni di inventario inerenti lo stato dell'apparato e la sua collocazione fisica.

Servizio di ritiro apparecchiature non più utilizzate

Il servizio prevede tutte le attività di ritiro on-site di apparecchiature non più utilizzate dall'utente.

Le apparecchiature ritirate potranno essere, a seconda delle indicazioni del Committente:

- da recuperare come scorta: in questo caso l'apparato ritirato dovrà essere consegnato presso il magazzino del Committente e aggiornato l'inventario in riferimento allo stato dell'apparato e alla sua collocazione fisica;
- da dismettere: in questo caso l'apparato ritirato dovrà essere smaltito, dovrà essere effettuato lo scarico patrimoniale dall'inventario della Provincia e dovrà essere aggiornato l'inventario degli asset in riferimento allo stato dell'apparato. Qualora il Committente volesse cedere l'apparato ad un'altro ente od associazione, sarà a cura dell'Appaltatore, qualora fosse necessario, la predisposizione dell'apparato con la eventuale cancellazione dei dati presenti (ad esempio la cancellazione dei dati da un disco esterno o da un PC).

Per questo servizio sono da prevedere 15 giornate di lavoro uomo annue.

Servizio di gestione postazioni Thin Client

Il servizio prevede la gestione dei Posti di Lavoro di tipo Thin Client ovvero le seguenti attività:

- Installazione delle postazioni Thin Client: su richiesta del Committente l'Appaltatore dovrà ritirare l'apparato hardware presso il magazzino del Committente, dovrà configurare e installare l'apparato stesso on-site presso l'utente. Le informazioni per la configurazione saranno fornite dal Committente. L'attività comprende l'aggiornamento dell'inventario asset in merito a collocazione e stato dell'apparato.
- Assistenza on-site su postazioni Thin Client: in caso di problematiche sulle postazioni Thin Client l'Appaltatore dovrà intervenire, se necessario, on-site per risolvere il problema, sostituendo eventualmente l'apparato con uno ritirato presso il magazzino del committente. L'attività prevede anche l'aggiornamento dell'inventario asset in caso di necessità.
- Ritiro di postazioni Thin Client: in caso di dismissione di una postazione l'Appaltatore dovrà intervenire in loco per effettuare il ritiro dell'apparato e la consegna presso il magazzino del Committente. L'attività include l'aggiornamento dell'inventario asset in merito a collocazione e stato dell'apparato.
-



Per questo servizio sono da prevedere 25 giornate di lavoro uomo annue.

Assistenza su Postazioni di Lavoro fuori standard

Il servizio prevede attività di assistenza on-site varia su postazioni di lavoro al di fuori degli standard provinciali o su installazioni cosiddette stand-alone. Tale tipologia di postazioni include vari tipi di notebook, casi specifici di installazioni personalizzate o PC non all'interno del dominio Provincia.

Per questo servizio sono da prevedere 35 giornate di lavoro uomo annue.

2.5.2 SLA definiti

Gli interventi on-site oggetto dei servizi al punto 2.4 devono essere effettuati entro 16 ore lavorative (vale l'orario 8:00-19:00) alla segnalazione nel 90% dei casi. Nel restante 10% dei casi l'intervento deve essere effettuato entro 26 ore lavorative (vale l'orario 8:00-19:00) alla segnalazione. Gli stessi tempi di intervento devono essere garantiti anche per le sedi periferiche del committente.

L'intervento in loco si protrarrà in ogni caso fino al termine dell'attività richiesta.

Penali

- l'appaltatore è soggetto ad una penale di euro 100,00 per ogni singola infrazione degli SLA sopra evidenziati.

2.5.3 Dettagli dei processi

Gli interventi al punto 2.4 vengono effettuati a seguito di richieste pervenute al call center, a seguito di autorizzazione del Committente all'effettuazione dell'intervento.

Il Call Center aprirà una richiesta di intervento a seguito della quale il Responsabile del servizio di manutenzione pianificherà l'intervento. Dopo la conclusione dei lavori e al termine di ogni intervento necessario, questi vengono documentati per il rispettivo ticket. Dovrà essere documentata almeno la data e ora della chiamata, nominativi del personale coinvolto, diagnosi, azioni intraprese, parti sostituite, collaudo finale con descrizione delle prove effettuate e dell'esito di ciascuna.

Quanto indicato sopra come dettaglio di processo potrebbe subire delle variazioni ed è da considerarsi indicativo.

La piattaforma di riferimento per la gestione delle chiamate, interventi esterni e CMDB è il Kyberna Ky2Help.

2.5.4 Ruoli

In questo servizio sono coinvolti:

- Responsabile per il servizio di manutenzione che pianifica gli interventi;
- Tecnici dell'Appaltatore che intervengono on-site per svolgere l'attività.

2.5.5 Redazione di rapporti

Mensilmente l'Appaltatore dovrà fornire un report di riepilogo delle chiamate nelle quali è stato coinvolto il servizio di manutenzione, corredato dei seguenti dettagli:

- data ed ora di chiamata, nominativo della persona che ha aperto la chiamata, primo contatto, intervento, interventi successivi, ecc. fino alla chiusura;
- nominativi del personale coinvolto nelle varie fasi;
- attività richiesta;
- azioni intraprese;
- verifiche e misure effettuate;
- collaudo finale con descrizione delle prove effettuate e dell'esito di ciascuna.

2.5.6 Controlli

Ai fini del controllo delle prestazioni sono previsti i seguenti strumenti:

- monitoraggio degli SLA definiti con controlli a campione da parte del Committente;
- rapporti mensili da parte dell'Appaltatore;
- incontri mensili tra Committente e Appaltatore;
- applicazione di penali in caso di mancato rispetto degli SLA.

Come riferimento generale valgono i dati della piattaforma di ticketing. L'Appaltatore compila rapporti mensili sulla base di tali dati. Tali rapporti e i KPI vengono discussi nelle riunioni mensili del comitato del contratto. Il comitato è composto,



per l'Appaltatore, da un Gestore del contratto nominato ad hoc nella posizione di dirigente con potere di emanare direttive e, per il Committente, dai ruoli di RUP e DEC. All'occorrenza, tali profili possono ricevere assistenza e supporto da tecnici specializzati. In caso di mancato rispetto degli SLA da parte dell'Appaltatore, saranno applicate penali come indicato nell'allegato 5 "Anlage5_Pönalnen_SM.docx".

2.6 Support Sistemistico

2.6.1 L2: support sistemistico di secondo livello

Prestazioni richieste

Il supporto tecnico di secondo livello si prende carico dei problemi non gestibili dal supporto di primo livello e dopo gli approfondimenti del caso applica soluzioni conosciute – e non – apportando il massimo valore aggiunto per la risoluzione dei problemi. È autonomo nel processo di troubleshooting, nel scegliere le priorità e nel gestire al meglio il tempo a disposizione. Per i problemi nuovi cerca una soluzione nell'ambito degli standard previsti ed è responsabile per l'escalation al supporto di terzo livello. Sono richieste 2 persone impegnate a tempo pieno, ferie escluse.

Il Committente si riserva inoltre, qualora la sanità ne avesse bisogno, di richiedere due ulteriori persone impiegate a tempo pieno.

Per questi tecnici sistemistici aggiuntivi valgono per l'erogazione delle prestazioni gli stessi processi e le stesse condizioni generali definiti di seguito per l'Amministrazione provinciale.

Settori di competenza

- Trouble Ticketing L2 (comprende anche tenuta ed aggiornamento db delle soluzioni);
- elaborazione richieste Workflow;
- monitoraggio server, troubleshooting e gestione chiamate;
- monitoraggio UPS, troubleshooting, gestione chiamate e manutenzione software;
- backup: controllo log, troubleshooting e gestione chiamate;
- Cellulare sistemistico;
- lifecycle user account;
- attività a supporto del gruppo che segue i posti di lavoro;
- collaborazione con gli altri gruppi di supporto;
- elaborazione procedure periodiche (spostamento mail in Public folder, revisione account utenti e computer,...).

Modalità operative

- collaborazione con colleghi e altri gruppi di supporto;
- gestione autonoma del Trouble Ticketing e delle richieste WF con adeguamento agli standard interni, alla documentazione interna e ad indagini accurate e non superficiali;
- minimo ricorso a tutte le soluzioni che creano disservizio utente e ad altri soggetti;
- indagini approfondite con lettura logs, sessioni remote e contatto diretto con l'utente;
- Attività di problem solving volto alla risoluzione autonoma delle problematiche piuttosto che all'inoltro del ticket;
- supporto ai collaboratori L1, L3 e TOS;
- bilanciamento continuo del carico di lavoro durante la giornata lavorativa se il settore viene seguito da più di una persona;
- aggiornamento della banca dati delle risoluzioni.

Sede di lavoro, orario e pausa

Gli strumenti di lavoro, incluso il cellulare/smartphone, saranno forniti dal Committente.

La piattaforma da utilizzare è come sempre Ky2Help.

SLA definiti

In ambito Trouble Ticketing.

Presenza in carico dei ticket:

- Il 90% dei ticket deve essere preso in carico entro 15 minuti;
- Il restante 10% dei ticket deve essere preso in carico entro 30 minuti;

Azioni necessarie alla risoluzione di un ticket:

- Il 90% dei ticket elaborato con massimo 5 workinfo/azioni in ambito L2;
- Il restante 10% dei ticket elaborato con massimo 8 workinfo/azioni in ambito L2;

Tempistica di elaborazione ticket:

- Tipologia 1: entro un'ora dall'ingresso del ticket (esempi: richiesta di restore, reset password non gestibili in L1, assegnazione nuovo software, operazioni in AD,...) nel 90% dei casi; il restante 10% deve essere elaborato entro due ore dall'ingresso del ticket;



- Tipologia 2: entro due ore per tutto quanto non compreso in Tipologia 1 e con orario di ingresso entro le ore 16. I ticket entrati dopo le 16 dovranno essere elaborati entro le ore 9 del giorno lavorativo successivo. Tale tempistica deve essere rispettata nel 90% dei casi. Nel restante 10% dei casi deve essere garantita una elaborazione entro tre ore dall'ingresso del ticket o entro le ore 10 del giorno lavorativo successivo.

In ambito richieste Workflow:

- elaborazione richieste entro 8 ore lavorative dall'ingresso della richiesta nel 100% dei casi.

Cellulare sistemistico:

- da tenere sempre a portata di mano durante l'orario di servizio, pausa caffè compresa.

Per elaborazione di un ticket si intende l'effettuazione di una prima azione volta a identificare e risolvere la problematiche indicata all'interno dello stesso. Tale azione deve essere indicata all'interno del ticket (azione) che documenterà il giorno e ora in cui è stata effettuata.

Redazione di rapporti

L'Appaltatore, utilizzando lo strumento di ITSM Ky2Help, dovrà inviare mensilmente al committente un elenco degli interventi inoltrati agli L2, corredato dei seguenti dettagli:

- data ed ora di chiamata, nominativo della persona che ha aperto la chiamata, primo contatto, intervento, interventi successivi, ecc. fino alla chiusura;
- nominativi del personale coinvolto nelle varie fasi;
- problema esistente;
- diagnosi;
- azioni intraprese;
- parti sostituite;
- verifiche e misure effettuate;
- collaudo finale con descrizione delle prove effettuate e dell'esito di ciascuna.

Per ognuna delle chiamate dovrà essere evidenziato se la chiamata stessa è rientrata negli SLA richiesti in questa sezione.

Penali:

- l'appaltatore è soggetto ad una penale di **euro 100,00** per ogni infrazione degli SLA richiesti in questa sezione.

2.6.2 ToS: Tecnico On-Site

Il supporto tecnico on-site prevede 2 operatori per risolvere i ticket a loro assegnati. Si prende carico dei problemi non gestibili dai vari gruppi di supporto e che necessitano di intervento on-site. È autonomo nel processo di valutazione delle priorità e nel gestire autonomamente al meglio il tempo a disposizione, salve specifiche indicazioni del committente. Per la risoluzione dei problemi si attiene agli standard del committente. Sono richieste 2 persone impegnate a tempo pieno, ferie escluse.

Settori di competenza

- Posti di lavoro: hardware e periferiche, sistemi operativi, installazioni e troubleshooting su pacchetti software,...;
- Supporto a traslochi di sedi provinciali (smontaggio PC e consegna ai traslocatori);
- Cablaggio di posti di lavoro;
- Etichettatura cavi e interventi di base su reti;
- Sopralluogo in locali tecnici;
- Installazione/spostamento apparati (limitata a piccoli apparati);
- Attivazione prese di rete tramite istruzioni e procedure fornite dal committente;
- Bonifica cablaggio (identificazione prese di rete non più utilizzate);
- Troubleshooting di base a supporto dell'assistenza di secondo/terzo livello.

Modalità operative

- collaborazione con colleghi e altri gruppi di supporto;
- gestione autonoma del Trouble Ticketing, con adeguamento agli standard interni, alla documentazione interna e ad indagini accurate e non superficiali;
- minimo ricorso a tutte le soluzioni che creano disservizio utente e ad altri soggetti;
- supporto ai collaboratori L1, L2, L3;
- bilanciamento continuo del carico di lavoro durante la giornata lavorativa se il settore viene seguito da più di una personal.



Sede di lavoro, orario, pausa e reperibilità

Durante l'orario lavorativo è richiesta la reperibilità tramite telefono cellulare/smartphone che sarà fornito dal committente.

Processo

Gli interventi del ToS avvengono a seguito di ticket emessi dal CC-HD. I ticket sono assegnati, in ordine di priorità, da:

1. Personale autorizzato dal Committente;
2. Supervisor;
3. Call Center/Help Desk e
4. Manutenzione.

Il ToS dovrà pianificare autonomamente la sua attività nel corso della giornata in base ai ticket in coda, inviando al responsabile stabilito con il Committente l'elenco degli interventi che prevede di effettuare. Qualora il ToS non sia in grado di effettuare uno degli interventi pianificati nella giornata, dovrà informare il suo responsabile presso il Committente e indicarlo all'interno del ticket che ha scatenato l'intervento.

In assenza di ticket assegnati il ToS dovrà darne notizia al suo responsabile presso il committente.

La piattaforma di gestione degli incidenti e degli interventi è Ky2Help.

Al termine di ogni singolo intervento il ToS dovrà provvedere a compilare l'apposito rapportino di intervento e a farlo controfirmare dall'utente. Sarà poi sua cura allegarne copia digitale al ticket in fase di gestione/chiusura dello stesso.

SLA definiti

- Almeno l'80% degli interventi pianificati durante la giornata dovranno essere effettuati come indicato nel piano.
- Almeno il 90% degli interventi svolti non dovrà causare una successiva apertura di nuova chiamata da parte dell'utente entro il giorno successivo all'intervento.

Redazione di rapporti

L'Appaltatore, utilizzando lo strumento di ITSM Ky2Help, dovrà inviare mensilmente al committente un elenco degli interventi che hanno richiesto intervento del ToS, corredato dei seguenti dettagli:

- data ed ora di chiamata, nominativo della persona che ha aperto la chiamata, primo contatto, intervento, interventi successivi, ecc. fino alla chiusura;
- nominativi del personale coinvolto nelle varie fasi;
- problema esistente;
- diagnosi;
- azioni intraprese;
- parti sostituite;
- verifiche e misure effettuate;
- collaudo finale con descrizione delle prove effettuate e dell'esito di ciascuna.

In particolare, oltre a data dell'intervento, oggetto, durata, chiusura, il report dovrà contenere informazione inerente gli SLA sopra indicati ovvero:

- Percentuale di interventi effettuati come pianificato nel mese di riferimento del report;
- Percentuale di interventi svolti per i quali non è stata aperta una successiva chiamata dallo stesso utente entro il giorno successivo all'intervento.

Penali:

- l'appaltatore è soggetto ad una penale di **euro 100,00** per ogni infrazione degli SLA sopra evidenziati.

Mensilmente, durante l'incontro SM, si verificheranno gli SLA di cui sopra e verrà eventualmente deciso se comminare le penali.

2.7 Assistenza in economia

2.7.1 Prestazioni richieste

'Assistenza in Economia ha lo scopo di fornire personale per prestazioni su richiesta del Committente che entrano difficilmente in una delle altre aree. A titolo esemplificativo si elencano i casi più frequenti:

1. Trasporto di apparecchiature tra le varie sedi
2. Trasferimento di dati da un PC ad un altro (in seguito a spostamenti)
3. Installazione e/o aggiornamento di software



4. Installazione o riconfigurazione di software e di apparecchiature in seguito a spostamenti
5. Installazione o riconfigurazione di software e di apparecchiature per altri motivi
6. Manutenzione e sviluppo di applicazioni attinenti la gestione dati dei servizi di CC-HD, Inventario e Manutenzione.
7. Ogni altro lavoro di carattere informatico e accessorio, necessario per il funzionamento del sistema informatico, non riconducibile in tutto o in parte ad un intervento di riparazione guasti o ad altri servizi forfettari o a misura previsti da questo appalto.

Per gli interventi in economia sono richiesti i seguenti profili con evidenziati i massimali di giornate annue richiedibili:

Servizi di assistenza in economia	Giornate
Addetti al trasporto di apparecchi e ad altri lavori non specializzati	100
Tecnico esperto o assistente di sistema per server MS Windows, Linux e apparecchi di rete	70
Programmatore/analista senior Java/C++/.NET/C#/ ...	50
Programmatore junior Java/C++/.NET/C#/ ...	150

Gli interventi in Economia possono comprendere la fornitura, e l'addebito dei costi, dei materiali di lavoro necessari.

L'Appaltatore deve disporre di personale ausiliario e di personale qualificato almeno nei seguenti settori:

1. Interventi tecnici sugli apparati elencati nell'Allegato 8 "Anlage8_Assetliste_2013"
2. Sistemi operativi Microsoft Windows XP, Windows 7, Office XP e 2003, Office 2010, Microsoft Windows Server 2000, 2003, 2008, 2012

L'Appaltatore deve essere in grado di fornire prestazioni in Economia tali da impegnare fino a **due persone contemporaneamente** senza che vengano meno gli altri livelli di servizio.

Ogni altro particolare o condizione attinente l'intervento in Economia deve essere concordato con l'Ufficio committente.

Il Committente può interrompere prestazioni in Economia se accerta **incapacità o negligenza**. In tal caso, e in caso di prestazioni incompetenti o negligenti tali da compromettere l'esito dell'assistenza richiesta, il Committente non riconosce la prestazione e respinge la fattura.

I servizi in Economia vengono remunerati in base alle **ore di lavoro** effettivamente prestate, arrotondate per eccesso. Eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio sono riconosciute in ore effettive di viaggio:

- dalla sede di Bolzano per i servizi non specialistici e di manutenzione delle PdL e degli apparati;
- dalla sede di appartenenza per i servizi di analisi e di programmazione.

Le ore di viaggio riconoscibili sono solamente quelle effettuate prima delle ore 9:00 e dopo le ore 17:00.

2.7.2 SLA definiti

L'**Intervento** in Economia deve essere effettuato entro la giornata lavorativa successiva a quella della Richiesta di assistenza o nei tempi concordati con l'Ufficio committente.

2.7.3 Dettagli dei processi

La richiesta di un intervento in Economia può essere fatta esclusivamente dagli uffici della Ripartizione informatica del Committente e dalle persone autorizzate.

La richiesta di intervento, in particolare quelli di maggiore entità, può prevedere la presentazione di un'offerta di previsione dei lavori, di un progetto e dei tempi di esecuzione. Le prestazioni per elaborare l'offerta e/o il progetto sono a carico dell'Appaltatore.

L'Appaltatore emette fatture per gli interventi in Economia intestate al Committente che ha emesso l'ordine. La procedura di pagamento viene attuata con cadenza quadrimestrale con la fattura complessiva delle prestazioni.

La **nota di lavoro** da allegare alla fattura deve indicare il numero di identificazione, o in mancanza il numero di serie, delle apparecchiature oggetto della prestazione.



2.7.4 Ruoli

Non sono previsti specifici ruoli nell'ambito degli interventi in economia.

2.7.5 Redazione di rapporti

Ogni mese deve essere fornito dall'appaltatore un elenco degli interventi in economia effettuati.



2.8 Corsi di formazione

2.8.1 Prestazione richieste

Nel quadro del contratto è previsto un dato numero di ore per corsi di formazione su pacchetti standard. L'Appaltatore si impegna a offrire 40 giorni di formazione nell'arco di un anno civile. I corsi sono definiti dal Committente e coprono i pacchetti SW per un posto di lavoro standard secondo la definizione data (es. applicazioni Office, Adobe, gestione dei browser). Il Committente definisce anche la lingua in cui dovranno essere tenuti i corsi. Le prestazioni richieste sono le seguenti:

- preparazione di corsi di formazione in entrambe le lingue ufficiali per un totale di 40 giornate;
- compilazione, stampa e distribuzione della documentazione e del materiale di sostegno ai corsi; in entrambe le lingue;
- nomina di un referente responsabile per la comunicazione del fabbisogno formativo e per l'armonizzazione dell'attuazione;
- controllo preventivo dei locali che ospiteranno i corsi per verificare che questi possano svolgersi senza alcun problema.

L'Appaltatore inoltra le richieste di corsi al Committente e definisce le infrastrutture e i locali necessari per i corsi.

Inoltre, all'Appaltatore sono richieste 20 giornate di formazione del tipo "training on the job" per singoli utenti specifici. Si tratta cioè di gruppi di persone (IBB) che accolgono in qualità di istanza centrale problemi e richieste IT per l'organizzazione o la ripartizione provinciale di appartenenza e che rappresentano un punto di contatto locale. All'atto dell'introduzione di nuovi collaboratori in questo ruolo è necessaria una formazione ad hoc sugli strumenti necessari, una spiegazione dei processi essenziali e un accenno alla documentazione disponibile, ecc. Tali conoscenze dovrebbero essere trasmesse in un corso "training on the job" dedicato.

2.8.2 SLA definiti

Il successo dei corsi di formazione è valutato in primo luogo sulla base di un questionario distribuito durante i corsi e da compilarsi a cura dei partecipanti per accertare il loro livello di soddisfazione. Il questionario assegna un punteggio da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo) a diversi aspetti come la chiarezza dei contenuti, la competenza dei docenti, la risposta alle domande poste, ecc. Come valutazione generale per l'Appaltatore è necessario che la media di tutti i feedback relativi a un aspetto di un corso sia pari almeno a 3,5. Per ogni criterio che non raggiunga il valore medio fissato dallo SLA per il corso sarà applicata una penale di 100 €.

Un giorno di formazione pieno deve essere minimo di 7 ore effettive per lezione ed esercitazioni. Una mezza giornata di formazione sarà quindi di minimo 3,5 ore. Qualora una parte della formazione dovesse venir meno per problemi legati all'assenza di test preventivi, questa dovrà essere ripetuta a spese dell'Appaltatore. In caso di mancato rispetto di questo criterio sarà applicata una penale di 200 € per giorno di corso.

2.8.3 Dettagli dei processi

All'inizio dell'anno è redatto un piano di formazione di massima, che può comunque subire variazioni durante l'anno se cambiano le esigenze o i requisiti alla base. Il Committente deve confermare per iscritto i corsi richiesti al più tardi 4 settimane prima dell'inizio ed è inoltre responsabile dell'organizzazione dei partecipanti.

Tutti i corsi si tengono nelle aule della Pubblica amministrazione. L'organizzazione e l'allestimento di queste ultime è responsabilità del Committente. L'Appaltatore ha la responsabilità di accertare che durante il corso non emergano problemi imprevisti e deve, all'occorrenza, condurre preventivamente un'ispezione dei locali per verificare e garantire l'idoneità all'esecuzione di eventuali esercitazioni.

2.8.4 Servizi

Il Servizio prevede la preparazione di corsi di formazione, ivi compresi i documenti necessari. I contenuti didattici devono essere concordati con il Committente, la documentazione deve essere presentata al Committente prima dell'inizio del corso per l'approvazione.

2.8.5 Ruoli

Per quanto concerne il Committente, è nominata una persona responsabile che rileva il fabbisogno interno e lo comunica all'Appaltatore. Per quanto concerne invece l'Appaltatore, è prevista la nomina di un referente dedicato che funga da interlocutore per i DNI e pianifichi, organizza e metta in pratica i corsi di formazione.

2.8.6 Redazione di rapporti



Nelle sedute e nei rapporti mensili è opportuno riferire brevemente sui corsi effettuati e sulla loro valutazione.

2.8.7 Controlli

I controlli avvengono tramite il sondaggio sulla soddisfazione dei partecipanti.