

**DIPARTIMENTO INNOVAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO**  
**SERVIZIO DI ASSISTENZA INFORMATICA**  
**CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI**

**Sommario**

Sommario .....	1
1. OGGETTO .....	3
2. DEFINIZIONI .....	3
3. DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE.....	4
4. VALORE DELL'APPALTO, MODIFICHE E VERIFICA DI CONFORMITA' .....	5
5. SUBAPPALTO .....	6
6. SOPRALLUOGO E SEDI DI LAVORO .....	7
7. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.....	7
8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....	8
9. OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	8
9.1. Avvio dei Servizi .....	9
9.2. Service Level Agreement – SLA contrattuali.....	10
9.2.1. Malfunzionamenti (Gestione e Risoluzione).....	10
9.2.2. Interventi di Gestione.....	11
9.2.3. Interventi di manutenzione.....	11
9.2.4. Interventi di gestione delle PDL e apparecchiature di videoproiezione .....	13
9.2.5. Attività programmate .....	13
9.2.6. Tabella SLA .....	13
9.3. Riunioni contrattuali predefinite.....	14
9.4. Cessione all'ente dei dati, schemi e rapporti raccolti e generati nel corso dell'esecuzione del contratto.....	14
10. STRUTTURE ED ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE .....	15
11. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO – AMBITI DI INTERVENTO .....	15
11.1. Call Center Assistenza e infrastruttura di gestione dei ticket. ....	15
11.2. Assistenza informatica .....	16
11.3. Assistenza impianti di videoproiezione e di videoconferenza .....	18
11.4. Ambito licenze software.....	19
11.4.1. Aggiornamento, gestione e diffusione licenze software.....	19
11.4.2. Controllo, assegnazione ed attribuzione delle licenze software.....	21
11.5. Gestione di back office dei beni informatici e telefonici .....	22
11.6. Gestione magazzini.....	23
11.7. Assistenza in ambito rete dati e fonia Fissa.....	24

11.7.1.	Manutenzione rete locale e centrali telefoniche .....	25
11.7.2.	Gestione rete dati e centrali telefoniche.....	27
11.8.	Cablaggi sedi principali e sedi periferiche.....	30
11.9.	Assistenza in ambito fonia mobile .....	30
11.10.	Assistenza in ambiti specifici.....	31
11.10.1.	Ambito Demografico.....	31
11.10.2.	Ambito Formazione.....	32
11.10.3.	Ambito Utenti Ipovedenti e Non Videnti.....	32
11.10.4.	Ambito Stipula Contratti .....	33
11.10.5.	Ambito Avvocatura .....	34
11.11.	Assistenza straordinaria.....	34
11.12.	Assistenza Organi Istituzionali.....	34
12.	SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	35
13.	DOVERI DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO.....	36
14.	CLAUSOLA SOCIALE .....	36
15.	TUTELA DEL PERSONALE .....	37
16.	SOGGETTI DEL CONTRATTO .....	37
17.	ONERI DI DISMISSIONE .....	38

## 1. OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi e le attività inerenti i seguenti “**ambiti di intervento**” (raggruppamenti logici di attività e servizi per i quali viene definito un insieme specifico di oneri, livelli di servizio, prestazioni ed orari), esplicitati in dettaglio nei successivi articoli:

1. call center assistenza (rif. I I.1);
2. assistenza informatica (rif. I I.2);
3. assistenza impianti di videoproiezione e di videoconferenza (rif. I I.3);
4. ambito licenze software (rif. I I.4);
5. gestione di back office dei beni informatici e telefonici (rif. I I.5);
6. gestione magazzini (rif. I I.6);
7. assistenza in ambito rete dati e fonia fissa (rif. I I.7);
8. cablaggi sedi principali e sedi periferiche (rif. I I.8);
9. assistenza in ambito fonia mobile (rif. I I.9);
10. assistenza in ambiti specifici (rif. I I.10);
11. assistenza straordinaria (rif. I I.11);
12. assistenza Organi Istituzionali (rif. I I.12).

I codici CPV che descrivono la tipologia di servizi richiesti sono riprodotti nell'allegato documento “Mappa mentale” che riassume graficamente tutti i servizi sopra elencati.

L'esecuzione delle prestazioni dovrà essere sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi.

Il Fornitore deve operare avendo come linea guida principale la piena e completa soluzione di tutte le problematiche che emergono all'interno di una determinata sede comunale che, dal punto di vista del presente appalto è costituita dalle postazioni di lavoro informatiche e da tutti gli impianti tecnologici presenti con particolare riferimento al corretto funzionamento in rete dei dispositivi connessi (ad esclusione di impianti elettrici, di allarme e di videosorveglianza), ivi compresa la soddisfazione dell'utente che, assieme alle dotazioni tecnologiche a lui assegnate (dotazioni non impiantistiche) ed al software da lui utilizzato, costituisce elemento complementare. Inoltre, contestualmente, l'erogazione di soluzioni tecniche hardware e software ai problemi che dovessero emergere deve considerare il contenimento dei costi da parte della stazione appaltante per esempio tramite il riutilizzo dell'esistente e l'implementazione di soluzioni senza costi di licenza o di acquisto o tendenti a limitare tali costi sia nell'immediato che nel medio-lungo periodo.

## 2. DEFINIZIONI

- “**Fornitore**”: l'impresa ovvero il raggruppamento temporaneo di imprese ovvero il consorzio, risultato affidatario dell'appalto, il quale si obbliga al suo esatto adempimento;
- “**8888**” (“**servizio 8888**”): notazione semplificata per identificare l'insieme dei servizi erogati all'interno del presente contratto e il Fornitore dal punto di vista dell'utente.
- “**Stazione appaltante**”: si intende il Comune di Trieste che espleta la procedura di gara;
- “**Responsabile unico del procedimento (RUP)**”: il Direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi Generali che, ai sensi della legge n. 241/90 e dell'art. 31 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., svolge tutti i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del presente appalto che non siano specificatamente attribuiti ad altri soggetti;

- **“Direttore dell’esecuzione del contratto” (DE):** il soggetto (o suo temporaneo sostituto) che, nel rispetto delle disposizioni impartite dal RUP, coordina e controlla, anche con l’ausilio di propri collaboratori, l’esecuzione del contratto, in modo da assicurarne il regolare adempimento nei tempi stabiliti ed in conformità alle previsioni ed alle pattuizioni contrattuali e che svolge le operazioni di verifica di conformità dei servizi oggetto del contratto anche per il tramite di suoi assistenti;
- **“Responsabile unico delle attività contrattuali” (RUAC):** il soggetto incaricato dal fornitore quale responsabile dell’esecuzione delle prestazioni contrattuali, che ha il compito di controllare l’esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni previste dall’appalto;
- **“Dispositivo”:** una qualunque dotazione, bene materiale o risorsa strumentale, fissa o mobile, di tipo hardware (computer, terminale, monitor, stampante, scanner, telefono, smartphone, tablet, palmare, videoproiettore, webcam, ecc.). Non vi è nessuna differenza se l’uso è individuale, collettivo o condiviso (ad esempio smartphone, stampante di rete o videoproiettore). La proprietà non è fonte di discriminazione, l’uso deve essere finalizzato agli scopi propri dell’Ente.
- **“SSI” (“Servizio Sistemi Informativi”):** gli uffici dei Sistemi Informativi della stazione appaltante.
- **“Top user” (“utente top user”):** tra tutti gli utenti fruitori è la quota parte che ha diritto ad una forma di assistenza preferenziale, sia dal punto di vista delle tempistiche che della proattività dell’intervento da parte di una specifica persona definita dal Fornitore (naturalmente modificabile nel tempo e che ovviamente si avvale di tutta la struttura e il know-how dell’Impresa) che ricopre quindi la veste di **“Referente dei Top Users”**, figura che potrebbe coincidere con il RUAC. Oltre a tutti i Dirigenti, le figure istituzionali e di supporto agli Organi di Governo, i referenti tecnici del SSI e le Posizioni Organizzative del Comune di Trieste, che sono Top User per definizione, SSI può indicare un limitato numero di utenti aggiuntivo concordandolo con il Fornitore.
- **“Utente”:** Dipendente o assimilato (ivi compresi gli amministratori politici o terzi che svolgano attività di interesse del Comune di Trieste, anche solo temporaneamente) indipendentemente dalla sua posizione fisica, geografica o gerarchica, purché svolgente compiti definiti istituzionali del Comune di Trieste che effettua richieste all’help desk. Può essere una persona che richiede assistenza diretta per sé o per il proprio lavoro, ma anche fare da tramite e/o referente per un’altra persona o un gruppo di persone.
- **“Giornata lavorativa”:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00. Su tale definizione si basano anche i calcoli per l’applicazione degli SLA.

### 3. DURATA, DECORRENZA DELL’APPALTO, PROROGHE.

La durata del presente appalto è fissata in 4 (quattro) anni con facoltà di rinnovo per altri 4 (quattro) anni a decorrere dalla data di avvio dell’esecuzione del contratto, ai sensi dell’art. 32, comma 8, del D.Lgs. 50/2016.

L’opzione di rinnovo (facoltativa) per ulteriori 4 (quattro) anni del contratto, alla scadenza del contratto originario, potrà essere esercitata mediante comunicazione inviata con posta elettronica certificata (PEC) almeno 60 (sessanta) giorni prima del termine finale del contratto originario.

Qualora ricorrano le condizioni di cui all’art. 32, comma 8, del Codice dei contratti, la stazione appaltante si riserva di disporre l’esecuzione anticipata delle prestazioni in via d’urgenza in pendenza del termine per la stipulazione del contratto.

La stazione appaltante ai sensi dell’art. 106 co. 11 del D.Lgs. 50/2016, si riserva la facoltà di prorogare, nel corso dell’esecuzione del contratto, la durata del medesimo per il tempo

strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e comunque per un massimo di sei (6) mesi. In tal caso l'Appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per il Comune di Trieste.

#### 4. VALORE DELL'APPALTO, MODIFICHE E VERIFICA DI CONFORMITA'

L'appalto verrà aggiudicato mediante **procedura aperta** ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 50/2016 – Codice dei contratti.

Il valore complessivo massimo stimato dell'appalto, comprensivo di eventuali rinnovi (4+4 anni) e opzioni (eventuale proroga di 6 mesi), compresi oneri per la sicurezza quantificati in Euro 18.717,00 (diciottomilasettecentodiciasette/00) non soggetti a ribasso ammonta ad Euro 4.484.527,19 (quattromilioniquattrocentottantaquattromilacinquecentoventisette/19) oltre IVA dovuta nelle misure di legge per un totale complessivo di Euro 5.471.123,17 (cinquemilioniquattrocentosettantunomilacentoventitre/17) IVA 22% inclusa.

Per i primi 4 (quattro) anni è pari ad Euro 2.101.557,74 (duemilionicentounomilacinquecentocinquantesette/74), a cui vanno aggiunti gli oneri per la sicurezza quantificati in Euro 8.808,00 (ottomilaottocentotto/00) (non soggetti a ribasso e specificati nel DUVRI) per un totale di Euro 2.110.365,74 (duemilionicentodiecimilatrecentosesantacinque/00) per complessivi Euro 2.574.646,20 (duemilionicinquecentosettantaquattromilaseicentoquarantasei/00) IVA 22% inclusa.

Il valore dell'opzione di rinnovo dell'appalto per ulteriori 4 anni (quattro) ammonta ad Euro 2.101.557,74 (duemilionicentounomilacinquecentocinquantesette/74) a cui vanno aggiunti oneri per la sicurezza quantificati in Euro 8.808,00 (ottomilaottocentotto/00) non soggetti a ribasso, per un totale di Euro 2.110.365,74 (duemilionicentodiecimilatrecentosesantacinque/00) per complessivi Euro 2.574.646,20 (duemilionicinquecentosettantaquattromilaseicentoquarantasei/00) IVA 22% inclusa.

Il valore dell'opzione di proroga ammonta ad Euro 262.694,72 (duecentosesantaduemilaseicentonovantaquattro/00) a cui vanno aggiunti gli oneri per la sicurezza quantificati in Euro 1.101,00 non soggetti a ribasso, per un totale di Euro 263.795,72 (duecentosesantatremilasettecentonovantacinque/72) per complessivi Euro 321.830,77 (trecentoventunomilaottocentotrenta/77).

L'incidenza della manodopera è stata quantificata nella misura del 70% (settanta);

Il Comune di Trieste corrisponderà per tali prestazioni, l'importo risultante in sede di gara, aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, oltre all'IVA dovuta nelle misure di legge.

Al momento della sottoscrizione del contratto, il fornitore riconosce che l'offerta economica presentata è remunerativa di tutti gli oneri diretti e indiretti che lo stesso sostiene per la fornitura oggetto dell'appalto. Non può eccepire, nel corso dell'espletamento delle prestazioni contrattuali, la mancata conoscenza di circostanze e/o condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati per pretendere ulteriori corrispettivi.

Per la verifica di conformità si applicano le disposizioni di cui all'art. 102 del D.Lgs. 50/2016.

## 5. SUBAPPALTO

Si applica alla fattispecie la vigente normativa in materia di subappalti negli appalti di pubblici servizi, con particolare riferimento all'art. 105 del D. lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

Non potranno essere oggetto di sub appalto, in quanto inerenti le attività fondamentali del servizio demandate agli addetti al presidio presso le strutture dell'ente, i servizi inerenti i seguenti ambiti di attività:

- assistenza informatica (rif. 11.2);
- assistenza impianti di videoproiezione e di videoconferenza (rif. 11.3);
- ambito licenze software (rif. 11.4);
- gestione di back office dei beni informatici e telefonici (rif. 11.5);
- gestione magazzini (rif. 11.6);
- assistenza in ambito fonia mobile (rif. 11.9);
- assistenza in ambiti specifici (rif. 11.10);
- assistenza straordinaria (rif. 11.11);
- assistenza Organi Istituzionali (rif. 11.12);

Possono invece essere affidati in subappalto le attività inerenti i seguenti ambiti di attività:

- call center assistenza (rif. 11.1);
- assistenza informatica in ambito rete dati e fonia fissa (rif. 11.7);
- cablaggi sedi principali e sedi periferiche (rif. 11.8);
- eventuali forniture di hardware e software inerenti l'appalto.

L'amministrazione comunale non corrisponderà direttamente agli eventuali subappaltatori l'importo delle attività da essi svolte, tranne nei casi previsti dall'art. 105 comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. È fatto, pertanto, obbligo all'appaltatore di trasmettere al Comune, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti ai subappaltatori unitamente ad ogni altra documentazione prevista dalla vigente normativa in materia.

Nei contratti di subappalto dovrà essere inserita un'apposita clausola relativa all'assunzione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010 e s.m.i..

Ai sensi dell'art. 105 comma 14 "il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto

dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. L'affidatario corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; la stazione appaltante, sentito il direttore dei lavori, il coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione, ovvero il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione”.

## 6. SOPRALLUOGO E SEDI DI LAVORO

Al fine di consentire agli offerenti di prendere conoscenza di tutte le informazioni necessarie per presentare l'offerta è prevista la facoltà di sopralluogo delle sedi principali nelle quali verranno svolte le prestazioni:

- Passo Costanzi I e 2;
- Largo Granatieri;
- Piazza Unità;
- Via del Teatro Romano;
- Via Mazzini;

La mancata effettuazione del sopralluogo non sarà causa di esclusione dalla procedura di gara.

L'erogazione dei servizi dovrà comunque essere garantita in tutte le sedi gestite direttamente o tramite terzi dall'Amministrazione (riportate in via esemplificativa nell'allegato Elenco Sedi) nonché nelle nuove sedi eventualmente aperte dall'amministrazione.

## 7. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il presente appalto verrà aggiudicato mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 50/2016 – Codice dei contratti e s.m.i. con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo valutata secondo le modalità esplicitate nel Disciplinare di gara e secondo i criteri individuati nell'allegato documento **“Criteri OEPV”** al quale si rimanda.

La valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico sarà affidata ad una commissione giudicatrice, nominata dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 77 del Codice dei contratti e s.m.i..

L'aggiudicazione avrà luogo anche nel caso di presentazione di una sola offerta valida (previa verifica della congruità economica e dell'esatta corrispondenza con le caratteristiche tecnico-prestazionali richieste da parte dell'Amministrazione).

L'offerta implica l'accettazione incondizionata di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato Speciale d'Oneri e nella documentazione richiamata.

Ove nell'importo offerto in sede di “offerta economica” si riscontrino errori di calcolo, verrà ritenuto valido l'importo espresso in lettere. Tali condizioni economiche dovranno essere mantenute per l'intera durata contrattuale e fatto salvo quanto previsto dalle clausole sulla revisione di prezzi dedotta in contratto.

## 8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici concorrenti devono – a pena di esclusione – essere in possesso dei requisiti:

- **requisiti di ordine generale** inerenti l'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del d.lgs. 50/2016;
- **requisiti di idoneità professionale:** iscrizione nel registro delle imprese della C.C.I.A.A. per la tipologia di attività/forniture/prestazioni oggetto del presente appalto;
- **requisiti di capacità economica e finanziaria:** l'aver realizzato, nel triennio precedente 2019-2020-2021 un fatturato minimo annuo, almeno pari a: euro 5.000.000,00 (IVA esclusa);
- **requisiti di capacità tecniche e professionali:**
  - l'aver stipulato, nel triennio precedente 2018-2019-2020, almeno un contratto di servizi di “*Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e/o PdL*” o servizi analoghi a quelli del presente appalto, a favore di committenti pubblici o privati, per un importo contrattuale non inferiore ad euro 2.000.000,00 (IVA esclusa);
  - possesso di idonea attrezzatura, materiale ed equipaggiamento tecnico per l'esecuzione del presente appalto con particolare riferimento a:
    - disponibilità di un mezzo di trasporto idoneo per gli spostamenti tra le varie sedi da utilizzare anche per la movimentazione del materiale informatico;
    - per i cablaggi, possesso o disponibilità immediata per tutta la durata del contratto di:
      - strumentazione Cable Analyzer in grado di fare l'analisi TDR del cavo UTP. Tale strumentazione dovrà essere in grado di produrre la relativa certificazione tecnica; per questi strumenti va inoltre dimostrato che lo strumento è stato sottoposto a taratura periodica valida nel periodo di contratto;
      - analogo strumento per l'analisi OTDR delle fibre ottiche sia mono che multi modali. Tale strumentazione dovrà essere in grado di produrre la relativa certificazione tecnica; per questi strumenti va inoltre dimostrato che lo strumento è stato sottoposto a taratura periodica valida nel periodo di contratto;
      - idonei strumenti atti alla giunzione a caldo della fibra ottica (giuntatrice);

## 9. OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il **Fornitore** dovrà nominare un **Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC)**, che dovrà essere reperibile a mezzo mail e telefonicamente al cellulare dal lunedì al venerdì dalla 8:00 alle 18:00, sabato dalle 8:00 alle 13:00, festivi esclusi. Nei periodi di assenza dovrà essere individuato un sostituto che operi in sua vece.

Tutto il personale operante nel servizio dovrà operare con comportamenti cortesi e disponibilità nei confronti sia dei dipendenti del Comune di Trieste, sia con terzi, sia con i cittadini.

Il personale dovrà essere sempre identificabile:

- telefonicamente, fornendo sempre il proprio nominativo;
- in sede di intervento presso l'utente, attraverso un cartellino identificativo.

Tutti gli interventi, on-site o da remoto, dovranno essere caratterizzati da:

- massima efficacia e tempestività (al fine di assicurare nel, più breve tempo possibile il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza);
- massima professionalità e proattività nella ricerca di soluzioni;
- massima disponibilità nel venire incontro alle esigenze degli orari degli utenti programmando gli interventi tenendo conto di eventuali assenze dovute a motivi di servizio, ferie, malattia, permessi sindacali, scioperi.

Considerato il fatto che molti utenti, a rotazione o in maniera continua, svolgono la loro attività lavorativa attraverso il Lavoro Agile (Smart Working) o il telelavoro, gli interventi di assistenza dovranno svolgersi anche da remoto, visto che in genere, non sarà possibile definire i luoghi di lavoro del personale in smart working o in telelavoro quale sede dell'Ente e quindi luogo deputato per gli interventi on-site.

Al Fornitore, prima dell'avvio del contratto in apposita riunione verbalizzata, verrà consegnato un elenco di sedi per le quali sono previsti gli interventi corredato dal DUVRI e, più in generale da tutte le informazioni inerenti la sicurezza interferenziale. Nel corso del contratto tale elenco potrà essere oggetto di ampliamento in funzione delle esigenze dell'Ente.

Il Fornitore è responsabile di eventuali danni che, in relazione al lavoro svolto, possano derivare ai beni mobili ed immobili del Comune di Trieste, ai dipendenti del medesimo, a terze persone o a cose di terzi, nonché ai dipendenti e collaboratori del fornitore stesso.

Il Fornitore, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni subiti dal Comune di Trieste non dovrà divulgare, anche successivamente alla scadenza del contratto, notizie relative all'attività svolta dall'Amministrazione Comunale o di terzi di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note ed elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidatogli con il contratto.

Il Fornitore si impegna pertanto all'osservanza del segreto d'ufficio.

Le dotazioni tecnologiche, sia impiantistiche che strumentali, le postazioni utente e le dotazioni hardware e software assegnate agli utenti, in una singola sede o nell'ente in generale, possono cambiare nel tempo sia per esigenze dell'Ente sia per ammodernamento o per effetto di nuovi acquisti. Pertanto il personale dell'assistenza dovrà essere soggetto a continua formazione professionale, coordinata anche dai SSI, per essere adeguato ai mutamenti tecnologici. Resta inteso che l'assistenza dovrà essere sempre svolta senza soluzione di continuità. L'obiettivo è quello di far fronte alle varie problematiche che possono emergere al fine di consentire il perseguimento dei fini dell'Ente.

### 9.1. Avvio dei Servizi

Il fornitore entro 30 giorni massimo dalla stipula del contratto, o qualora migliorativi, entro i termini offerti nel piano di start-up presentato in sede di gara, dovrà garantire l'avvio di tutte le attività previste dal capitolato.

## 9.2. Service Level Agreement – SLA contrattuali.

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo (fermo restando quanto eventualmente stabilito all'interno dei singoli ambiti), tale SLA minimo potrà essere migliorato in sede di Offerta Tecnica.

### 9.2.1. Malfunzionamenti (Gestione e Risoluzione).

Si intende un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione come viene descritto successivamente.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione del malfunzionamento a fronte di:
  - a. richieste di intervento a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti;
  - b. richieste di intervento a seguito di segnalazione di disservizi da parte dei Top User dell'Amministrazione al predetto call center;
  - c. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione;
2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
  - a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino di configurazioni danneggiate o non impostate correttamente e test di funzionalità;
  - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
  - c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
    - i. viene attivato il servizio di manutenzione di cui al paragrafo 9.2.3 per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;
    - ii. vengono informati il DE o i suoi collaboratori delle necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti;
3. aggiornamento o chiusura del ticket;
4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di modifica nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati.

Si applicano gli SLA definiti nella tabella 9.2.6 per il "Tempo di risoluzione malfunzionamenti (gestione e risoluzione). Tale tempo di risoluzione è calcolato come il tempo intercorrente tra:

- **apertura del ticket,**  
e
- **chiusura del ticket,** nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del

servizio di manutenzione, ovvero, istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione, nel caso in cui il malfunzionamento sia di tipo hardware per un apparato oggetto del servizio di manutenzione.

### 9.2.2. Interventi di Gestione

Si intendono gli interventi di gestione effettuati dal Fornitore a fronte di richieste di intervento da parte del DE e/o dei suoi collaboratori.

Si applicano gli SLA definiti nella tabella 9.2.6 calcolati come il tempo intercorrente tra:

- **apertura del ticket**  
e
- **chiusura del ticket**, coincidente con il completamento dell'attività di gestione richiesta.

### 9.2.3. Interventi di manutenzione

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
  - o intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento e troubleshooting della problematica;
  - o sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
  - o ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
  - o verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere forniti dal Fornitore e dovranno essere della stessa marca, modello e tipo; potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione, e dovrà essere concordata marca e modello dell'apparato sostitutivo, dando la preferenza ad apparati e marche già presenti all'interno della base installata);
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

Sono **inclusi** nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

mentre sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini.

È previsto l'obbligo per il Fornitore di operare con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione Contraente in cui si sia verificata il malfunzionamento. Il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica.

Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio, sarà tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente.

Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Amministrazione.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni da parte dell'Amministrazione o per attivazione di allarmi rilevati dal Fornitore stesso, nell'ambito del servizio di gestione.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con l'Amministrazione le modalità di intervento, in maniera tale minimizzare il disservizio all'utenza per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- ampliamenti;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA indicati nella tabella 9.2.6 In particolare, si definisce "tempo di risoluzione malfunzionamenti a livello di manutenzione" il tempo intercorrente tra:

- **apertura del ticket**, a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware ovvero  
istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione, nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione e che non abbia trovato soluzione a tale livello

e

- **chiusura del ticket**, coincidente con il ripristino delle funzionalità dell'apparato.

#### 9.2.4. Interventi di gestione delle PDL e apparecchiature di videoproiezione

Si intendono tutti gli interventi inerenti installazione, sostituzione, movimentazione delle postazioni di lavoro e dei sistemi di videoproiezione.

Il servizio è soggetto agli SLA indicati nella tabella 9.2.6 . In particolare si definisce il “Tempo di completamento intervento” calcolato come il tempo intercorrente tra:

- **apertura del ticket**, a fronte dell’apertura del Ticket da parte del Referente Tecnico dell’Amministrazione o degli utenti
- e
- **chiusura del ticket**, coincidente con il completamento dell’attività richiesta.

#### 9.2.5. Attività programmate

Per gli interventi e le attività programmate inerenti (assistenza consiglio comunale, videoproiezione ecc.) gli interventi verranno comunicati con il preavviso di cui alla tabella 9.2.6

#### 9.2.6. Tabella SLA

Ambito	Tipologia	Descrizione	Tempo limite (salvo quello migliorativo indicato in sede di offerta tecnica)
- Assistenza informatica - Fonia mobile	Malfunzionamento (gestione e risoluzione)	Tempo di risoluzione malfunzionamento	<b>Entro 12 ore</b>
- Assistenza informatica - Licenze Software - Assistenza in ambito Rete dati e Fonia fissa - Assistenza fonia mobile	Interventi di Gestione	Tempo di completamento dell'intervento di gestione	<b>Entro 16 ore</b>
- Assistenza in ambito Rete dati e Fonia fissa	Interventi di manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	<b>Entro 72 ore</b>
- Assistenza impianti	Interventi di gestione delle PDL e	Tempo di completamento	<b>Entro 4 gg.</b>

videoproiezione e videoconferenza - Gestione magazzini	apparecchiature di videoproiezione	intervento di gestione delle PDL	
- Ambiti vari tra cui: assistenza consiglio comunale (convocazione ordinaria <sup>1</sup> ), videoproiezione ecc.	Attività programmate	Tempo minimo di preavviso	<b>Entro 72 ore</b>

Per quanto riguarda i cablaggi si rimanda all'allegato I I.8A paragrafo 6

### 9.3. Riunioni contrattuali predefinite

Nella fase iniziale di avvio del contratto si terranno due incontri straordinari (uno dopo un mese ed uno dopo tre mesi dall'avvio del contratto) al fine di monitorare con maggior attenzione eventuali situazioni di criticità dell'avvio del contratto e per verificare il calcolo degli SLA eventualmente significativi.

Successivamente gli incontri ordinari si terranno con cadenza annuale rispetto la data di avvio del contratto.

Gli argomenti oggetto della riunione, saranno definiti in apposito ordine del giorno e comunicati in occasione della convocazione dell'incontro.

Se ritenuto necessario o opportuno, le parti possono concordare di riunirsi anticipatamente rispetto i cicli annuali prestabiliti.

Resta ferma la possibilità di convocare incontri straordinari in caso di necessità ed urgenze.

### 9.4. Cessione all'ente dei dati, schemi e rapporti raccolti e generati nel corso dell'esecuzione del contratto

L'aggiornamento dell'elenco sedi, puntualmente eseguito su un database geo-referenziato allo scopo creato e mantenuto dal Fornitore è onere contrattuale e consentirà in sede di aggiornamento dei documenti relativi al rischio interferenziale di produrre un elenco via via sempre più completo, rendendo più efficiente l'attività di coordinamento e accorciando i tempi di attesa per l'esecuzione degli interventi.

Tutti i database, i wiki, le mappe, le rappresentazioni grafiche, i contenuti informativi e le elaborazioni (in qualsiasi forma e modalità) eventualmente realizzati/e durante il periodo contrattuale, diventano e restano di proprietà del Comune di Trieste durante ed al termine del periodo contrattuale, senza alcun vincolo di utilizzo da parte dello stesso.

<sup>1</sup> Si precisa che la convocazione in via d'urgenza del Consiglio Comunale che potrà avvenire entro il limite di 24 H:mm precedenti non può essere derogata.

Su richiesta del SSI, deve poter essere prodotta una copia in formato elettronico delle basi di dati (in un formato concordato congiuntamente con il SSI) in qualunque momento e senza limiti al numero di copie richieste nel corso della durata del contratto.

Eventuali risorse o beni strumentali (sia hardware che software che intellettuali) offerti come prestazioni aggiuntive in sede di gara al presente capitolato verranno ceduti a titolo gratuito e senza alcun vincolo di utilizzo al termine del periodo contrattuale.

## 10. STRUTTURE ED ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE

Nell'ambito del presente appalto l'ente mette a disposizione dell'appaltatore le seguenti strutture ed attrezzature:

- un locale uso ufficio adeguato all'utilizzo contemporaneo e continuativo di 6 persone;
- locali ad uso ufficio o magazzino adeguati solo per un uso saltuario e non continuativo da parte delle persone, con eventuali prescrizioni specifiche che verranno formalizzate in un secondo tempo (per esempio possibili limitazioni all'uso legate alla presenza di radon nei seminterrati);
- postazioni telefoniche fisse secondo necessità, previa contrattazione con il SSI (i dispositivi mobili, smartphone o simili, non saranno oggetto di fornitura a cura della stazione appaltante ma dovranno essere forniti dal Fornitore ai propri dipendenti per consentirne una pronta reperibilità durante gli orari di svolgimento del servizio);
- postazioni informatiche secondo necessità, previa contrattazione con il SSI;
- stampanti di rete secondo necessità in funzione della disponibilità;
- account di posta elettronica dedicati a specifici fini secondo necessità, previa contrattazione con il SSI;
- videoproiettori portatili, in funzione della disponibilità dell'Ente;
- utenze/credenziali di test e HW/SW di prova secondo necessità, previa contrattazione con il SSI.

## 11. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO – AMBITI DI INTERVENTO

### 11.1. Call Center Assistenza e infrastruttura di gestione dei ticket.

I fruitori delle sale e degli uffici dell'Ente e gli utenti delle risorse informatiche (rete, postazioni informatiche, sistemi di videoproiezione, software, hardware, ecc.), telefoniche, formative, o dei servizi erogati (inventario, magazzino, troubleshooting, ecc.) devono poter entrare in contatto con il Fornitore per richiedere l'erogazione di un servizio o la risoluzione di una problematica.

La modalità di contatto dell'assistenza sarà oggetto di valutazione in sede di offerta, ma deve essere articolata in modo da rispondere ai seguenti requisiti:

- tracciatura della richiesta a fini rendicontativi (come minimo il numero di richieste effettuate nell'arco del contratto con suddivisione mensile);
- possibilità di aprire un ticket di assistenza H24 festivi inclusi;

- possibilità di aprire un ticket di assistenza anche senza essere fisicamente presenti all'interno di una sede dell'Ente;
- collegamento o integrazione con un sistema di valutazione qualitativa da parte dell'utente delle prestazioni erogate;

Il call center nel suo complesso non è costituito solamente dal sistema di ricezione delle richieste di assistenza, ma anche dall'infrastruttura del Fornitore deputata ad analizzare e risolvere con esito positivo la richiesta. Allo scopo, il Fornitore nell'organizzazione del servizio, dovrà tenere conto che, indipendentemente dal numero di persone impiegate nell'appalto, sarà fisicamente possibile ospitare in pianta stabile presso l'Ente in un apposito ufficio, al massimo 6 persone contemporaneamente. Il personale eccedente potrà comunque prestare assistenza da remoto o svolgere interventi di assistenza on site nei vari uffici dell'ente;

L'infrastruttura di gestione dei ticket deve prevedere un feedback all'utente in sede di chiusura del Ticket da parte dell'impresa consentendo allo stesso di esprimere una valutazione anche scritta sul buon esito dell'intervento. Dovrà essere prevista la possibilità di consultazione da parte del DE e dei suoi collaboratori dei ticket contestati con possibilità di riapertura.

Stima dell'effort. Si prevede che il call center debba far fronte a circa 20.000 richieste/anno acquisendole e smistandole agli operatori incaricati della loro risoluzione.

## 11.2. Assistenza informatica

In generale il Fornitore deve intraprendere ogni azione necessaria per erogare servizi ed interventi che coprano l'intera gamma dell'assistenza tecnica su hardware, software ed impiantistica allo scopo di risolvere positivamente le problematiche evidenziate dagli utenti e formulate da loro come richieste di assistenza (servizio di assistenza globale omnicomprensiva).

L'orario di lavoro standard durante il quale gli interventi di assistenza dovranno essere programmati e svolti è il seguente:

- Lunedì-Venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00.

Compatibilmente con gli orari di apertura dei palazzi comunali è comunque fatta salva la possibilità di permanere nelle strutture anche oltre gli orari sopra indicati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le attività richieste a cui il Fornitore deve far fronte possono così essere individuate:

- **assistenza su hardware (HW) e su impianti tecnologici presenti nelle sedi oggetto di eventuali interventi on-site;**
  - imballaggio e disimballaggio;
  - smaltimento imballi secondo logiche di raccolta differenziata (carta, plastica, toner, metalli, vetro) nella zona adiacente o interna alle sedi comunali;
  - collaudo e test;
  - eventuali procedure di attivazione dell'HW e del SW, oltre che la gestione delle procedure di assistenza in garanzia dei beni e prodotti HW e SW;

- trasporto presso l'utente finale (solo di postazioni informatiche, telefoni, dispositivi mobili ed accessori);
- installazione e personalizzazione (componentistica aggiuntiva o periferiche esterne);
- ritiro del dispositivo precedente in caso di sostituzione e trasporto presso il magazzino;
- prove ed installazioni di test;
- installazione di software di ambiente, applicativo e gestionale secondo le linee guida e le indicazioni ricevute dal SSI;
- piccole sostituzioni di componentistica o periferiche guaste (senza fornitura a pagamento dei pezzi da sostituire utilizzando ricambi forniti dall'amministrazione o riutilizzando componentistica di materiale dismesso);
- valutazione del livello di riutilizzabilità dei dispositivi ritirati o presenti a magazzino;
- ricondizionamento dei dispositivi ritirati o presenti a magazzino;
- "riutilizzo" di dispositivi ritirati o parti di essi presenti a magazzino per riparazioni o potenziamento;
- rotazione (consegna di un dispositivo nuovo e contestuale ritiro del vecchio) programmata dei dispositivi consegnati agli utenti su indicazione del SSI;
- predisposizione di "muletti" da fornire temporaneamente agli utenti, nel caso di interventi (diversi da quelli di sostituzione) di manutenzione/assistenza che necessitano di un tempo di intervento ritenuto eccessivo rispetto alle necessità lavorative dell'utente;
- trattamento del materiale hardware destinato allo smaltimento (separazione secondo logiche di materiale elettrico/pericoloso e condizionamento finalizzato alla protezione dei dati aziendali, "wiping" degli hardisk dei computer, dei fotocopiatori, degli scanner di rete e così via);

- **assistenza su software (SW)**

- prove ed installazioni di test;
- aggiornamento, manutenzione ed integrazione del SW presente sui dispositivi secondo linee guida ed indicazioni ricevute dal SSI (si tenga presente che, relativamente all'aggiornamento dei sistemi operativi Microsoft Windows, l'ente non dispone né è in grado di installare un server WSUS);
- reinstallazione parziale, completa e "clonazione" dei dispositivi;
- backup dei dati degli utenti per cambio, cessione o dismissione di dispositivi;
- backup dei dati degli utenti su supporti removibili da loro forniti;
- ripristino dei dati di backup degli utenti;
- interventi di bonifica dei dispositivi da virus o malware;
- configurazione di dispositivi mobili/portatili e telefonici;
- conduzione ordinaria e riconfigurazione degli impianti secondo istruzioni concordate con il SSI;
- problem solving incompatibilità tra programmi, versioni di programmi e sistemi operativi;

- analisi prestazionali e di benchmarking;
- studi di interoperabilità tra programmi;
- assistenza utenti “top user”;
- **gestione preferenziale per tempistiche e proattività (assistenza su HW e su SW) in casi particolari o nei casi ricollegabili ai Top User;**
- **gestione particolare, secondo le indicazioni ricevute da SSI, delle utenze di carattere speciale (assistenza su HW e su SW);**
- **gestione preferenziale degli interventi classificati come prioritari dal SSI (assistenza su HW e su SW);**

Si precisa che le attività di assistenza sopra indicate (hardware e software) dovranno essere effettuate su tutti i dispositivi in dotazione all'ente a prescindere dal produttore e dal sistema operativo installato (ad es. MS Windows; Mac OS; Chrome OS...),

Ogni ticket può riguardare un singolo utente o un gruppo di utenti (anche il 100% degli utenti). Dal punto di vista geografico i ticket possono avere origine da qualunque luogo (per quanto riguarda un eventuale sopralluogo od intervento on-site, ciò avrà effetto solo per i luoghi definiti come sedi comunali e comunque solo all'interno dei confini del Comune di Trieste), indipendentemente dal fatto che le sedi o i locali interessati siano o meno sotto il controllo o la proprietà del Comune di Trieste: in merito alle questioni di rischio interferenziale e sicurezza sui luoghi di lavoro si tenga in debito conto quanto esplicitato nel paragrafo “Attività accessorie obbligatorie”.

Sarà possibile estendere l'assistenza on-site anche in luoghi non definiti quali sedi comunali, in tal caso l'intervento ricadrà sotto l'ambito “Assistenza straordinaria” (ad esempio convegni organizzati dalla Stazione appaltante in sedi diverse da quelle comunali).

Compatibilmente con il database georeferenziato dell'elenco sedi di intervento di cui al paragrafo “Obblighi ed oneri nell'esecuzione del servizio” viene imposto al Fornitore di associare ogni ticket ad una sede in modo da poter generare statistiche di utilizzo del servizio con elaborazioni successive e mappe grafiche degli interventi.

In ogni caso le dotazioni hardware, software ed impiantistiche subiscono evoluzioni nel tempo a causa delle politiche commerciali delle imprese fornitrici o per effetto degli acquisti/forniture dell'Ente: il Fornitore deve adattarsi a fornire i servizi eventualmente concordando con il SSI la necessaria formazione ed il livello di servizio richiesto.

Stima dell'effort. Si prevede che il numero di interventi on-site o da remoto ammonti a circa 18.000 interventi/anno (in funzione del numero di richieste inoltrate dal call center oppure risolte autonomamente in tempo reale dal call center).

### **11.3. Assistenza impianti di videoproiezione e di videoconferenza**

Tra le attività che vengono richieste dagli utenti vi è la predisposizione, accensione e spegnimento degli impianti di videoproiezione (sia fissi che portatili, quindi anche l'eventuale montaggio e smontaggio, ivi inclusi gli accessori come cavetterie, monitor di visualizzazione, teli, e così via) e delle postazioni di videoconferenza (sia stanziali, ad es. nelle sale riunioni, sia temporanee/mobili, ad es. Sala Consiglio).

Il servizio deve mirare a mantenere un elevato livello di qualità nell'effettuazione delle videoproiezioni e delle videoconferenze (spesso collegate all'immagine che il Comune di Trieste espone verso i cittadini, gli altri Enti o le altre Istituzioni) e fornire precisione, puntualità e proattività nell'anticipare eventuali problematiche che potrebbero generarsi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste possono così essere individuate:

- inventario impianti di videoproiezione e di videoconferenza;
- creazione di un database comprensivo di una mappa grafica di tutti (fissi e mobili) gli impianti di videoproiezione e videoconferenza a disposizione degli utenti, che sia fruibile dagli utenti finali tramite browser o con strumenti elettronici equivalenti;
- continuo aggiornamento del database e della mappa grafica degli impianti di videoproiezione e videoconferenza;
- cura e custodia dei sistemi portatili (schermi, monitor di grande formato, teli, proiettori, microfoni, webcam, pc di supporto) quando non utilizzati dagli utenti;
- gestione del calendario prenotazioni per ogni singolo componente;
- consegna e ritiro di ogni singolo componente;
- tutoring di base agli utenti sull'utilizzo dei dispositivi consegnati;
- gestione delle procedure di sostituzione/riparazione/garanzia dei dispositivi o dei componenti (gli eventuali oneri finanziari saranno a carico di SSI o del Comune di Trieste, purché preventivamente approvati);
- presenza garantita all'avvio ed alla conclusione delle attività di proiezione;
- presenza garantita con intervento diretto o da remoto nel corso delle attività di streaming su internet se la sessione prevede una distribuzione su canali di streaming (quali ad esempio YouTube), compresa la gestione delle pause, interruzioni, sospensioni e così via;
- segnalazione di eventuali anomalie o imprevisti (ad esempio guasti, furti, vandalismi, danni da eventi atmosferici, ecc.).

Stima dell'effort. Si prevede la gestione di circa 500 eventi/anno di videoproiezione e/o videoconferenza (le videoconferenze considerate sono quelle relative agli impianti fissi o alle sale riunioni, le videoconferenze personali dei dipendenti non sono conteggiate e in genere non richiedono alcun intervento in presenza se non una preconfigurazione iniziale del pc che ricade tra le richieste di assistenza software fatte al call center) e circa 90 eventi/anno di streaming su internet.

## 11.4. Ambito licenze software

### 11.4.1. Aggiornamento, gestione e diffusione licenze software

Tra gli oneri richiesti al Fornitore viene compresa anche un'attività di sorveglianza dell'integrità e della conformità delle postazioni informatiche agli standard comunali e, ove pertinente, anche dei dispositivi diversi dalle postazioni informatiche (tablet, smartphone, ecc.), con l'obbligo di una pronta e circostanziata segnalazione di eventuali anomalie o non conformità al SSI oltre che, se possibile, una immediata azione di ripristino, correzione o aggiornamento.

Nello specifico, ad ogni intervento effettuato on-site o da remoto, ove sia tecnicamente fattibile e qualunque sia il motivo dell'intervento, vanno come minimo controllati e riscontrati anche i seguenti aspetti (se non già monitorati tramite appositi agenti o demoni installati sulle postazioni):

- corretto funzionamento del software antivirus ed eventuale programmazione del processo di correzione dell'anomalia;
- presenza all'ultima versione del sistema operativo e di tutti i software principali (elenco oggetto di accordo e revisione periodica con il SSI) ed eventuale programmazione del processo di aggiornamento;
- assenza di software contrari alle politiche del Comune di Trieste o del SSI (ad esempio, giochi, antivirus non aziendali, software piratati, software di sniffing della rete, software non autorizzati dal SSI e così via);
- esistenza dell'utenza amministrativa (administrator per le macchine Windows) e la corretta impostazione delle sue credenziali;
- mancanza di collegamenti di rete che aggirino le sicurezze aziendali (connessioni multiple non autorizzate dal SSI a più reti, come ad esempio il cavo ethernet contemporaneamente ad una connessione WiFi);
- presenza dell'etichetta identificativa (secondo quanto stabilito al paragrafo "Gestione beni mobili") ed eventuale etichettatura, ove sia prevista l'etichetta;
- esatta corrispondenza tra i dati presenti nell'inventario o negli inventari di cui al paragrafo "Gestione di back office dei beni informatici e telefonici" e di cui "all'attività di inventariazione e mantenimento continuo del software installato sulle postazioni informatiche" e la situazione reale rilevabile dall'intervento on-site, in special modo relativamente a locazione fisica, numerazione IP, dandone pronta comunicazione nel caso di disallineamento relativo ad aspetti legati alla consistenza delle licenze di utilizzo del Comune di Trieste;

Il SSI potrà richiedere gli interventi citati, oltre a installazioni di software specifici o aggiornamenti mirati, per singole postazioni, per gruppi di utenti o "di massa" per tutto il parco utenti con ticket di assistenza aperti tramite il call center.

Inoltre, è onere del Fornitore gestire e mantenere una configurazione software di base (il cosiddetto clone standard) per quanto riguarda le postazioni informatiche (pc fissi e portatili, tablet) secondo le linee guida del SSI.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività minime richieste in relazione al clone standard possono così essere individuate:

- creazione di una macchina "tipo" per l'utente standard;
- mantenimento/manutenzione dell'immagine al variare dell'hardware;
- mantenimento/manutenzione dell'immagine al variare del sistema operativo;
- creazione di un database delle immagini dei vari cloni e conservazione delle immagini;

Il Fornitore deve tener conto che alcune categorie di utenti (per esempio nel sottosistema scolastico le sale multimediali, i ricreatori, le farmacie oppure gli amministratori politici) hanno esigenze diverse da quelle della gran massa degli utenti e quindi per esse non vale il concetto di clone standard, ma bisogna di volta in volta analizzare le reali esigenze dell'utenza (per esempio configurazioni di macchine destinate ad un pubblico di bambini oppure adolescenti, ovvero in linea generale macchine non appartenenti alla rete LAN dell'Ente, ma che con la LAN comunale si interfacciano, come per esempio la farmacie, i ricreatori, ecc.).

Se il Fornitore non ritiene opportuno lavorare con le immagini ed i cloni, ma utilizzare altre metodologie, le stesse devono essere oggetto di approvazione da parte del SSI.

Stima dell'effort. Si tratta di monitorare aggiornare e gestire circa 4000 dispositivi tra pc connessi in rete, scollegati dalla rete, tablet, smartphone ed altri dispositivi con funzionalità simili.

#### 11.4.2. Controllo, assegnazione ed attribuzione delle licenze software

Tra gli oneri richiesti al Fornitore viene compresa anche un'attività molto semplice, routinaria e ripetitiva (dettagliata a cura del SSI), relativa all'assegnazione/abilitazione, modifica, disabilitazione e rimozione di specifiche licenze software agli utenti comunali, che comporta il caricamento di pochi dati identificati su appositi portali web abilitativi all'utilizzo di licenze software acquisite a cura dell'Ente.

Nello specifico l'attività comporta, a seconda dei casi, attività del tipo:

- Creare utenze;
- Modificare il profilo o i metadati associati di utenze esistenti;
- Modificare o rigenerare credenziali di utenze;
- Disabilitare utenze;
- Rimuovere utenze;

Tali attività vengono richieste per i seguenti portali:

- Posta elettronica (le utenze corrispondono alle caselle di posta individuali, istituzionali o di gruppo);
- Gestionale AdWeb, relativo agli atti amministrativi (le utenze corrispondono alle credenziali di accesso);
- Dropbox, relativo allo storage individuale in cloud (le utenze corrispondono alle credenziali di accesso);
- Telemaco, relativo alle visure camerali (le utenze corrispondono alle credenziali di accesso);
- La console delle utenze Adobe (le utenze corrispondono alle abilitazioni all'uso del software);
- La console delle utenze Microsoft (le utenze corrispondono alle abilitazioni all'uso del software);
- La console delle utenze Google (le utenze corrispondono alle abilitazioni all'uso e della corretta configurazione del software in ambito Android e non solo);
- La console delle utenze Autodesk (le utenze corrispondono alle abilitazioni all'uso del software);

Eventuali ulteriori portali saranno oggetto di contrattazione con il SSI al momento della messa in servizio.

Stima dell'effort. Per quanto riguarda la posta elettronica si tratta di monitorare un corpus di circa 4000 credenziali, le attività di creazione, modifica dei profili, modifica/reimpostazione password, disabilitazione e cancellazione utenza ammontano a circa 2000 operazioni/anno. Per quanto riguarda AdWeb, si tratta di monitorare un corpus di circa 1500 credenziali, le attività di creazione, modifica password disabilitazione e cancellazione utenza ammontano a circa 200 operazioni/anno. Per quanto riguarda Dropbox si tratta di monitorare un corpus di circa 400 credenziali, le attività di creazione, disabilitazione e cancellazione utenza ammontano a meno di

100 operazioni/anno. Per quanto riguarda gli altri portali indicati si tratta di poche decine di credenziali con numeri limitatissimi di attività/anno.

### 11.5. Gestione di back office dei beni informatici e telefonici

I dispositivi per i quali il Fornitore è tenuto ad erogare servizi di assistenza, inventario, movimentazione, custodia e così via, possono essere fissi (ad esempio videoproiettori fissati a muro, server custoditi in armadi rack, ecc.) o mobili (ad esempio computer portatili, monitor, stampanti, pc desktop, palmari, tablet, smartphones, ecc.). Per quanto riguarda i dispositivi mobili o assimilabili, il Fornitore deve mirare a tenere una completa tracciatura dei passaggi che i dispositivi subiscono, un costante monitoraggio del livello di giacenza e una cura nella custodia dei dispositivi che li preservi nel tempo nelle loro caratteristiche funzionali, ergonomiche ed estetiche, oltre che erogare un servizio di consegna e ritiro presso l'utente finale, sostituzione in caso di necessità, fino alla preparazione allo smaltimento finale. Se in generale il Fornitore deve intraprendere ogni azione necessaria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste possono così essere individuate:

- etichettatura, ove previsto, con materiale fornito dal SSI per l'inventariazione a fini meramente tecnico-informatici e con il materiale fornito dall'ufficio preposto all'inventariazione a fini di legge dei beni mobili;
- apposizione delle etichette identificative ed eventuale ri-apposizione nel caso di perdita o danneggiamento che le renda illeggibili;
- creazione, tenuta ed aggiornamento in tempo reale di uno o più database di inventario dei beni mobili gestiti dal servizio 8888 sui quali vengono apposte le etichette e che sia strutturato come nel seguito descritto (questo database non costituisce l'inventario legale dei beni mobili del Comune di Trieste, ma deve essere comunque preciso e completo, deve essere consultabile dal SSI tramite browser o strumenti elettronici equivalenti e deve essere realizzato con le finalità di migliorare e velocizzare tutte le attività inerenti l'oggetto del presente contratto da parte del Fornitore);
- inventario consegne agli utilizzatori (ci possono essere anche campagne periodiche di inventariazione nel caso si ravvisino errori o discrepanze significative tra le risultanze tracciate e la realtà dei fatti);
- consegne e sostituzioni dei beni e dispositivi agli utilizzatori finali (on-site);
- ritiro del dispositivo precedente in caso di sostituzione, comprensivo del trasporto presso il magazzino;
- gestione digitale e generazione di ricevute di consegna e ritiro (in formato PDF) agli (o dagli) utilizzatori finali;
- aggiornamento in tempo reale del database o dei database di inventario per tracciare la consegna dei beni e dei dispositivi, che registri come minimo l'etichetta identificativa apposta sul dispositivo, l'assegnatario, il numero di matricola o in alternativa il codice fiscale, la locazione fisica presunta o di riferimento, la sua numerazione IP (se pertinente) le caratteristiche salienti del bene/dispositivo, la data di scadenza della garanzia del bene/dispositivo, la procedura (o i riferimenti alla procedura) di attivazione di una chiamata in garanzia per il bene/dispositivo
- prelievo e restituzione di quanto precedentemente consegnato presso gli utilizzatori finali (on-site) nel caso di sostituzione di beni o dispositivi;

- gestione, riparazioni e sostituzioni in garanzia, attivando autonomamente le procedure e/o contattando i relativi fornitori dei beni/dispositivi, incluso l'interfacciamento con i call center e/o numeri di assistenza per attivare la garanzia (a bene acquisito) e/o gestire la sostituzione/riparazione del bene/dispositivo (a bene rivelatosi guasto o difettoso);
- front office con i trasportatori/vettori/fornitori per accettare a magazzino i beni in arrivo e verifica della corrispondenza con gli ordini;
- condizionamento dei beni e dei dispositivi per renderli smaltibili (separazione per tipologia, cancellazione irreversibile supporti magnetici, ecc.) secondo indicazioni del SSI;
- presidio dei magazzini nel corso delle attività di smaltimento (affidate a terzi dal Comune di Trieste con oneri finanziari a carico del Comune di Trieste);
- acquisizione e trasmissione delle ricevute, delle bolle e degli attestati di avvenuto smaltimento.

Stima dell'effort. Si prevede su base annua la gestione di circa 4000 dispositivi tra nuove assegnazioni, consegne in sostituzione e predisposizione allo smaltimento.

## 11.6. Gestione magazzini

Nell'esecuzione del presente contratto, il Fornitore dovrà gestire e movimentare a più riprese numerosi dispositivi, oltre che prendere in carico e custodire dispositivi nuovi, usati o in attesa di essere dismessi. Tutti questi dispositivi, saranno di volta in volta depositati, conservati e prelevati da locali messi a disposizione dal Comune di Trieste; naturalmente gli stessi possono subire variazioni in numero, dimensione e capacità di contenimento nel corso della durata del contratto.

Il servizio di gestione del magazzino deve mirare a tenere una completa tracciatura degli ingressi e delle uscite dei dispositivi, un costante monitoraggio del livello di giacenza e una cura nella custodia dei dispositivi che li preservi nel tempo nelle loro caratteristiche funzionali, ergonomiche ed estetiche. Naturalmente sono comprese anche le attività di cura e gestione dei locali adibiti a magazzino, per cui il Fornitore è tenuto a collaborare con gli incaricati alle pulizie, con gli incaricati alle visite in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, con gli incaricati della manutenzione e così via fino a segnalare eventuali anomalie o imprevisti (ad esempio furti, vandalismi, danni da eventi atmosferici, ecc.). Se in generale il Fornitore deve intraprendere ogni azione necessaria per gestire correttamente il magazzino, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste, locale per locale, possono così essere individuate:

- presa in carico consegne inclusa la verifica della correttezza e completezza della fornitura;
- front office per i trasportatori/vettori/fornitori e per gli uffici del Comune di Trieste che curano le forniture;
- custodia, movimentazione e stoccaggio dei beni;
- inventario beni a magazzino;
- evidenza in tempo reale dei beni presenti a magazzino (dispositivi o risorse strumentali immateriali, come ad esempio licenze software) fruibile da parte del SSI tramite browser o con strumenti elettronici equivalenti;
- catalogazione dei beni per tipologia, destinatario e criteri di riutilizzabilità/riciclo;
- conservazione a norma e secondo buonsenso dei beni a magazzino;

- tenuta di un registro aggiornato in tempo reale dei pesi e volumi indicativi dei beni destinati allo smaltimento in giacenza in magazzino, consultabile dal SSI tramite browser o strumenti elettronici equivalenti;
- gestione del carico/scarico da magazzino;
- tracciatura IN/OUT dei beni;
- gestione orari di apertura/chiusura del magazzino per accettare la consegna di dispositivi nuovi, usati o in attesa di dismissione;
- gestione resi e delle consegne parziali;
- mail e segnalazioni di mancata fornitura entro i termini;
- presidio ed effettuazione dei collaudi ove previsti (a titolo esemplificativo, collaudo delle forniture materiale hardware);

I punti precedenti si intendono riferiti sia ad hardware PC che a tutti gli altri tipi di hardware in uso presso l'amministrazione, inclusi (lista non esaustiva) switch e router di rete aziendale così come di rete videosorveglianza o hardware per l'accesso varchi o per reti wireless anche se non oggetto del presente appalto.

Stima dell'effort. Similmente alla gestione di back office su base annua trattasi di circa 4000 dispositivi (anche componenti o parti di impianti fissi che in seguito vengono prelevati e lavorati da imprese terze per effettuare le installazioni/configurazioni).

#### **11.7. Assistenza in ambito rete dati e fonia Fissa**

La stazione appaltante potrà richiedere interventi di manutenzione e gestione di apparati in uso presso una qualsiasi delle sedi di pertinenza, al fine ultimo di garantire la continuità operativa attraverso il corretto funzionamento dei sistemi telefonici e della rete informatica. Sono inclusi tutti gli apparati che – a partire dal router o dalla linea telefonica dell'operatore - contribuiscono al funzionamento del servizio di rete locale e/o di telefonia.

In particolare si tratta di dispositivi quali switch, router, server di infrastruttura quali DHCP, centralini, telefoni.

L'attuale inventario su cui viene richiesta la manutenzione e la gestione è indicato nei seguenti allegati, dove sono riportate le diverse tipologie di apparato in uso:

- 11.7A per la fonia;
- 11.7B per la rete dati;

Si precisa che tale "inventario" è indicativo ed in generale il servizio di assistenza in ambito rete dati e fonia, sia per la manutenzione che per la gestione, dovrà essere garantito su tutti gli apparati di rete e fonia presenti in qualsiasi sede oggetto del servizio di assistenza di cui al presente capitolato.

Questa lista potrà essere aggiornata in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo per tutta la durata del contratto (es. aggiornamento tecnologico, nuova sede).

La quotazione del servizio di manutenzione dei dispositivi dovrà essere valorizzata in sede di offerta economica mediante compilazione del modello 11.7C "costo assistenza apparati rete fonia.odt".

L'appaltatore dovrà presentare, allegato ad ogni fattura, un report che riassume il numero di interventi svolti e la natura degli stessi, eventuali guasti ricorrenti, proposte di miglioramento dell'infrastruttura o segnalazione di criticità. La forma ed il contenuto del report potrà variare durante il contratto a seconda delle esigenze della stazione appaltante. Il report dovrà essere controfirmato dal direttore dell'esecuzione o da un suo collaboratore.

#### 11.7.1. Manutenzione rete locale e centrali telefoniche

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site in tutti i siti oggetto del servizio di assistenza.

Le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
  - intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
  - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
  - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
  - verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto;
- Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità; tali apparati saranno completamente a carico del Fornitore per quanto riguarda la fornitura, l'installazione e la configurazione,
- in caso di documentata indisponibilità delle parti di ricambio della medesima marca, modello e tipo, il Fornitore dovrà sostituire, sempre interamente a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza e modalità con l'Amministrazione, in quanto saranno accettabili solamente apparati della medesima marca e modello più recente o superiore); In qualunque caso il ripristino di parti o dell'intero apparato si intende un servizio sempre incluso nel prezzo del canone di manutenzione, quindi senza sovrapprezzo neanche per opzioni o accessori o licenze che dovranno essere incluse se necessarie a garantire l'equivalenza funzionale dell'apparato sostituito;
- aggiornamento della documentazione relativa (in particolare del seriale manutenzionato);
- redazione del relativo "verbale di intervento".

Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;

- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

mentre sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- incendio per cause esterne;
- allagamenti o inondazioni;
- Furto o atti vandalici;
- caduta di fulmini.

È previsto l'obbligo per il Fornitore di operare con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione Contraente in cui si sia verificata il malfunzionamento. Il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica.

Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio, sarà tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente.

Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Amministrazione.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni aperte con le modalità di ingaggio descritte (ticket) o per attivazione di allarmi automatici o a seguito di controlli proattivi del Fornitore stesso, nell'ambito del servizio di gestione.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con l'Amministrazione le modalità di intervento, in maniera tale da minimizzare il disservizio all'utenza, per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- ampliamenti;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

Si precisa che la manutenzione per l'ambito fonia fissa riguarda anche i terminali telefonici in uso presso qualsiasi sede oggetto del contratto;

### 11.7.2. Gestione rete dati e centrali telefoniche

Nei paragrafi successivi verranno descritte, per ciascun ambito tecnologico, le specifiche attività incluse nel servizio di gestione, volte a fornire il supporto tecnico necessario per mantenere operativa ed efficiente l'infrastruttura dell'Amministrazione, consentendo una corretta operatività.

Sarà cura del Fornitore valutare sulla base degli SLA offerti e dell'orario di erogazione richiesti dall'Amministrazione, sulla base dell'ambito tecnologico interessato e sulla base della numerosità degli elementi da gestire, le modalità di erogazione del servizio, se con personale on-site o se da remoto o un mix delle due modalità.

Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione".

Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi, o ancora una richiesta di modifica di configurazione da parte dei referenti tecnici autorizzati. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione di cui al paragrafo precedente.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di "malfunzionamento a livello di gestione" a fronte di:
  - a) richieste di intervento su segnalazione di guasti da parte degli utenti (mediante apertura ticket) oppure su richiesta di "change" da parte di referenti tecnici autorizzati;
  - b) individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio e di presidio dei sistemi in gestione;
2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
  - a) un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
  - b) un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
  - c) la necessità di un intervento di manutenzione hardware.
3. aggiornamento o chiusura del ticket, secondo le modalità previste

4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di "change" nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati.

Per tutte le attività generali di cui sopra, nonché per tutte quelle specifiche che verranno definite nei successivi sotto-paragrafi, il servizio di gestione rete dati e centrali telefoniche consiste nella disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site o da remoto, durante l'orario corrispondente contrattualizzato.

Di seguito il dettaglio (non esaustivo) delle operazioni previste:

Esempi di attività di gestione svolte dal fornitore in ambito fonia e dati:

- costante aggiornamento del database degli asset; incluso verifica compliance modalità di accesso ai dispositivi con eventuali interventi correttivi se necessario (gestione credenziali);
- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni; attività di monitoraggio e controllo;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio; se prevedono la sostituzione di parti guaste o dell'intero apparato vanno annoverate tra gli interventi di "manutenzione";
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in una relazione condivisa con la stazione appaltante e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale;
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio; successiva attività di ottimizzazione;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate; dismissione apparecchiature e loro trasporto presso il magazzino;
- conduzione della rete, inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
  - gestione dell'allarmistica e delle congestioni, inclusa la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
  - supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e dei terminali, e degli upgrade (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
  - tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
- backup delle configurazioni e dei log dei problemi; analisi degli stessi;

- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati.
- Verifica e gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e delle postazioni di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- Rapporto periodico semestrale degli interventi di gestione proattiva messi in atto.

Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione in ambito fonia:

- aggiunta, eliminazione, modifica, programmazione e riconfigurazione utenze telefoniche, inclusi servizi opzionali quali BLF, deviazioni su occupato, segreteria, risponderia etc, sia utilizzando le interfacce dei centralini "legacy", che centralini VoIP, che la console di gestione di Innovaphone e FVGVoIP, ovvero la piattaforma software VoIP della regione FVG offerta in riuso alle PA;
- attivazione/cessazione/modifica dei servizi telefonici avanzati quali IVR o migrazione di una sede (o parte di) da un sistema telefonico ad uno diverso (anche ad esempio FVGVoIP); il servizio di assistenza dovrà anche essere in grado di supportare gli utenti elencando e dettagliando i servizi offerti dalla piattaforma tecnologica in uso, e consigliare gli utenti al fine di esaudire le richieste nel modo tecnicamente corretto;
- attività di configurazione ed installazione on site di sistemi telefonici / telefoni / centralini / repeater / licenze forniti dalla stazione appaltante anche per nuove sedi o per aggiornamenti tecnologici, secondo crono programma e dettagli configurativi concordati con la Stazione Appaltante (es. centralino e telefoni per nuova sede oppure dismissione centralino ed installazione ripetitori e cordless per la realizzazione di una cella DECT; incluso trasporto installazione e configurazione);
- interventi di cablaggio specificatamente rivolti alla mera funzionalità di collegamento del centralino a PSTN (sono esclusi cablaggi strutturati previsti in successivo articolo).

Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione in ambito rete dati:

- richieste di riconfigurazione degli apparati, ad esempio VLAN, trunk, link aggregation, dhcp relay, lldp-med, QoS, STP;
- attività inerenti all'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software o licenze forniti dall'Amministrazione al Fornitore (es. alimentatore ridondato o licenza Juniper AFL); incluso trasporto installazione e configurazione;
- attività di configurazione ed installazione on site di apparati di rete forniti dalla stazione appaltante anche per nuove sedi o per aggiornamenti tecnologici, secondo crono programma e dettagli configurativi concordati con la Stazione Appaltante;
- modifiche di configurazione dell'indirizzamento IP o del routing di un dispositivo (es. aggiunta rotte statiche o configurazione OSPF, cambiamento instradamento da rotte statiche a protocollo OSPF, implementazione e gestione VRF, implementazione e gestione protocollo VTP, supporto implementazione IPv6)

- cambio anche massivo della password di amministrazione, aggiunta utenti locali, modifica vlan e assegnazione su porta, es. migrazione ad autenticazione Radius);
- Troubleshooting per verifica problemi (es bounce delle porte, verifica porta UP/UP, errori trasmissivi su porta, VLAN presenti su porta di accesso o trunk, LACP, TDR da CLI, peers OSPF, instradamenti, etc);
- analisi a richiesta per esigenze specifiche, anche finalizzate alla formulazione di suggerimenti di modifiche ed eventuale implementazione di miglioramenti a livello dell'infrastruttura logica di core e/o distribution.

Si precisa che:

- l'indicazione "a richiesta" fa riferimento esclusivamente al fatto che la Stazione Appaltante può richiedere tali attività, per le quali non è previsto alcun onere aggiuntivo;
- gli interventi potranno essere richiesti su qualsiasi apparato di rete (e centrali telefoniche) oggetto di servizio di gestione.

#### **11.8. Cablaggi sedi principali e sedi periferiche**

La stazione appaltante potrà richiedere interventi di manutenzione di cablaggi e realizzazione ex novo, sia in fibra ottica che in rame, presso qualsiasi delle sedi sopra indicate.

Le specifiche tecniche, modalità e tempistiche di intervento "massime" (SLA) sono specificate nell'allegato tecnico "11.8A specifiche cablaggi.odt".

L'allegato "11.8B Elenco dettaglio prezzi cablaggi.ods" contiene un foglio di calcolo dove vengono riportate le richieste dell'Amministrazione da intendersi come stima delle necessità annue previste sulla base degli anni precedenti.

La quotazione del servizio degli interventi di cablaggio dovrà essere valorizzata in sede di offerta economica mediante compilazione del modello "11.8B Elenco dettaglio prezzi cablaggi.ods".

In fase di esecuzione del contratto la lista degli interventi previsti non sarà in alcun modo vincolante né nella tipologia né nella quantità: gli interventi effettivi saranno ovviamente declinati in base alle necessità contingenti e saranno indicati dal referente tecnico.

#### **11.9. Assistenza in ambito fonia mobile**

Il Fornitore, coordinandosi con l'ufficio di fonia mobile del Comune, deve intraprendere ogni azione necessaria per erogare servizi ed interventi che coprano l'intera gamma dell'assistenza tecnica sui dispositivi di fonia mobile (hardware e software) allo scopo di risolvere positivamente le problematiche evidenziate dagli utenti e formulate da loro come richieste di assistenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste a cui il Fornitore deve far fronte possono così essere individuate:

- gestione delle attività inerenti l'assegnazione, configurazione, distribuzione dei dispositivi mobili (tablet, smartphone, router) assegnati dall'amministrazione ai dipendenti secondo le indicazioni ricevute dall'ufficio di fonia mobile;
- registrazione in apposito database dei dispositivi e delle SIM (voce e dati o M2M), che verranno forniti dall'ufficio fonia e registrazione dell'avvenuta consegna agli assegnatari;

- aggiornamento all'ultima release disponibile del sistema operativo dei dispositivi;
- configurazione, prima della distribuzione, con le App necessarie per il corretto utilizzo in relazione all'utente destinatario (app di voto on line, videoconferenza, cloud utilizzato dall'ente, configurazione client di posta, app di timbratura, *WhatsApp*, ecc);
- configurazione dei contatti precaricando le "rubriche aziendali";
- gestione del ritiro dei dispositivi riconsegnati dai dipendenti per pensionamento o per guasti che necessitino della sostituzione;
- gestione dei ticket di assistenza relativi ad analisi dei guasti ed eventuale riconfigurazione o sostituzione dei dispositivi;
- trasferimento e backup dei dati e dei file sul nuovo dispositivo sostituito (rubrica telefonica, foto, documenti, app ,ecc.);
- gestione e assistenza nelle attività di migrazione delle utenze nel caso di passaggio ad un diverso operatore mobile;
- backup dei dati degli utenti su supporti mobili da loro forniti (p.e. chiavette di memoria usb) in caso di cessazione dal servizio degli utenti;
- interventi di bonifica dei dispositivi da virus o malware;

Stima dell'effort. Attualmente il parco dispositivi in uso si compone di 1.300 terminali (suddivisi in apparecchi smartphone, tablet e router wifi) e altrettante schede SIM (voce/dati e M2M). E' da considerare il fatto che nel prossimo futuro la fornitura di un terminale mobile farà parte della dotazione dei dipendenti anche in considerazione delle attività in smart working.

## 11.10. Assistenza in ambiti specifici

### 11.10.1. Ambito Demografico

Il servizio prestato in Ambito Demografico presenta diverse peculiarità legate all'erogazione di carte di identità elettroniche al cittadino ed alla gestione dei collegamenti ANPR, sia dal punto di vista tecnologico, ma anche, più in generale, dal punto di vista del back-office. Onere del presente contratto non è la gestione del rapporto con il cittadino o il servizio di erogazione delle CIE, ma bensì è fare in modo che l'infrastruttura basata su ANPR e l'infrastruttura di emissione delle CIE, attualmente aggiornate e funzionanti, continuino ad esserlo sia in relazione ad eventuali guasti o malfunzionamenti di possibile accadimento, sia in relazione a mutamenti legislativi o tecnologici imposti dagli Organi Centrali dello Stato o dalla Regione FVG.

In questo ambito di intervento i dispositivi non sono limitati alle sole postazioni di emissione (computer, stampanti di banda ottica, lettori di impronte, fotocamere e quant'altro utilizzato), ma tra i dispositivi oggetto delle attività di gestione vengono ricompresi anche i server di collegamento, validazione ed emissione (eventuali macchine virtuali o fisiche).

Il servizio di assistenza deve mirare a mantenere un elevato livello di disponibilità delle risorse dedicate alle citate infrastrutture. Se in generale l'Impresa deve intraprendere ogni azione necessaria per gestire correttamente e compiutamente la complessità di tale servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste possono così essere individuate:

- front office con gli Organi Centrali dello Stato e la Regione FVG (in particolare Insiel o gli altri subfornitori);
- interfaccia diretta, telefonica e tramite posta elettronica;

- gestione autonoma dei rapporti e delle relazioni di carattere tecnico;
- redazione di prospetti riepilogativi o compilazione di questionari tecnici o di allegati tecnici ai piani di assessment, censimento o sicurezza secondo le periodicità richieste dalla normativa vigente;
- cooperazione con il SSI per la gestione sistemistica delle risorse dedicate ad ANPR e CIE
- raccolta e documentazione dei requisiti hardware e software e loro evoluzione nel tempo;
- monitoraggio, ottimizzazione delle configurazioni e verifica del buon funzionamento dei componenti le varie infrastrutture;
- cooperazione con il SSI per effettuare troubleshooting e problem solving lato utente e lato sistemistico;
- installazioni di test (lato server e lato utente);
- gestione caratteri diacritici ed alfabeti multilingua.

### 11.10.2. Ambito Formazione

Il Comune di Trieste al momento dispone di un locale adibito a sala corsi sufficiente ad ospitare 12 (dodici) persone ed il materiale hardware/software necessario; è presumibile che si affiancheranno altre sale nel tempo. Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le operazioni di configurazione e riconfigurazione necessarie a mantenere perfettamente funzionante la sala corsi (questa o le eventuali future, con configurazioni software in linea con l'ambiente comunale).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività richieste possono così essere individuate:

- predisposizione videoproiezione;
- predisposizione postazioni;
- periodica riconfigurazione.

Inoltre, il Comune di Trieste dispone di un portale interno della formazione basato sul software opensource Moodle con il quale eroga corsi di formazione interna oppure mette a disposizione documentazione e/o video di supporto per i suoi utenti interni.

Il Fornitore dovrà fornire piena assistenza e collaborazione all'Ufficio Formazione al fine di caricare, anche autonomamente, nuovi contenuti formativi sulla piattaforma Moodle esistente o modificare le impostazioni/configurazioni dei contenuti formativi già presenti (si precisa che non viene richiesta la creazione di contenuti, ma la pubblicazione nel modo più consona di contenuti formativi messi a disposizione o prodotti dal Comune di Trieste o da soggetti terzi). Inoltre, il Fornitore dovrà anche fornire, al fine di una più proficua ed efficace collaborazione, un'adeguata attività di formazione sull'utilizzo della piattaforma rivolta al personale dell'Ufficio Formazione.

### 11.10.3. Ambito Utenti Ipovedenti e Non Vedenti

Il Comune di Trieste svolge compiti istituzionali anche avvalendosi di personale diversamente abile. Nel caso specifico di utenti ipovedenti o non vedenti, le necessità di assistenza informatica sono

particolarmente peculiari rispetto le necessità del cosiddetto “utente medio” e rivestono conoscenze e capacità risolutive complesse legate a specificità sia dell’hardware (ad es. tastiere/barre braille) che del software (ad es. software di riconoscimento vocale).

Si precisa che il sistema attualmente in uso risulta Telenia TVOX con TQM (Telenia Queue Manager) e TConsole (console per non vedenti/ipovedenti).

Il sistema in uso viene descritto negli allegati:

- Tvox infrastruttura.docx
- Tvox user guide.pdf
- Tvox presentazione.pdf

Il fornitore, salvo quanto indicato nel capoverso successivo, dovrà farsi carico della gestione e manutenzione del sistema sopra citato, trovando proattivamente soluzioni tecniche per far fronte alle problematiche di configurazione di tali postazioni informatiche sia dal punto di vista hardware che software, anche entrando nel merito del funzionamento della postazione nel suo complesso relativamente all’utente specifico.

Sarà valutata positivamente in sede di offerta tecnica, secondo quanto indicato nei criteri dell’OEPV, la sostituzione dell’intero sistema degli operatori telefonici con altro sistema migliorativo che consenta la gestione delle chiamate al centralino comunale anche da parte degli operatori in smart working (l’offerta è oggetto di apposito punteggio nei criteri di valutazione dell’offerta), nonché l’adeguata formazione e documentazione per gli operatori.

#### **11.10.4. Ambito Stipula Contratti**

Il Comune di Trieste, tra i suoi compiti istituzionali ha la necessità di stipulare contratti in forma elettronica. Tipicamente l’Ufficio Contratti è dotato di una postazione dedicata alle operazioni di firma elettronica. Tale postazione è soggetta a continui interventi di aggiornamento o modifica, che dovranno essere seguiti dall’assistenza, in relazione sia ai continui rilasci di nuove versioni dei software di firma, sia in relazione ai continui aggiornamenti hardware delle carte e/o dispositivi di firma.

Il Fornitore dovrà essere in grado di risolvere le problematiche di firma collegate al fatto che soggetti terzi esterni si presentano in ufficio per firmare elettronicamente con dispositivi finora non utilizzati (perché di recente rilascio) o con dispositivi che in alcune combinazioni hardware/software risultano incompatibili con quanto presente sulla postazione dedicata.

Si tratta quindi sostanzialmente di riconfigurare la postazione in modo che risulti funzionante con la combinazione hardware e software dei dispositivi di firma di volta in volta utilizzati minimizzando i tempi di attesa per l’Ufficio e per i terzi esterni convocati.

A cura del Fornitore, va pertanto concordata con l’Ufficio Contratti la pronta ed immediata disponibilità di una persona dedicata alla risoluzione delle problematiche di firma elettronica/digitale in occasione dei vari eventi di stipula (secondo un calendario predisposto dall’Ufficio Contratti). Il Fornitore dovrà acquisire il Know how necessario alle attività di assistenza anche contattando il supporto dei vari produttori di software e hardware.

### 11.10.5. Ambito Avvocatura

Il Comune di Trieste dispone del servizio di Avvocatura Civica per la cui attività, per quanto attiene gli aspetti inerenti l'informatica, va costantemente mantenuta la funzionalità con riferimento al cd. "Processo Telematico" nelle diverse giurisdizioni in cui trova applicazione e agli strumenti collegati (ad esempio: PEC, firma digitale, marche temporali, ecc...).

Gli interventi di assistenza sulle piattaforme ed i software utilizzati, oltre che quelli necessari per il corretto e funzionale uso degli strumenti informatici in dotazione, devono essere garantiti in via preferenziale in modalità "top users".

Il Fornitore dovrà, pertanto, affrontare con particolare impegno e celerità le richieste di assistenza, fornendo un servizio di ottimizzazione relativo alle problematiche d'uso e risoluzione dell'incompatibilità di configurazione tra i software comunali e quelli in uso dall'Avvocatura Civica.

### 11.11. Assistenza straordinaria

Nel caso si rendesse necessaria la presenza "on-site" o da "remoto" di un tecnico dedicato in giornate ed orari diversi da quelli standard, ovvero in aggiunta a quelli ordinari, SSI potrà richiedere l'intervento o la presenza del tecnico.

Ad esempio, l'assistenza straordinaria potrà essere richiesta, con adeguato preavviso, nel caso di tornate elettorali o referendarie, tipicamente nelle giornate di sabato e domenica, oppure in occasione di attività di manutenzione straordinaria degli impianti dei palazzi, come il distacco dell'alimentazione elettrica, e così via.

Per tali prestazioni straordinarie – per cui si potrà procedere anche attraverso compensazione con interventi ordinari ancora da effettuare - si prevedono ulteriori n. 100 (cento) ore annue per un totale di 400 ore nel corso dei 4 anni.

Si procederà alla liquidazione delle sole ore straordinarie effettuate. Pertanto il monte orario straordinario di 100 ore annue va incluso nella quantificazione dell'offerta da parte delle ditte partecipanti ma la liquidazione delle stesse dipenderà dall'effettivo utilizzo.

### 11.12. Assistenza Organi Istituzionali

La ditta deve fornire un servizio di assistenza tecnico-professionale durante le sedute degli organi istituzionali (Consiglio Comunale e Giunta), mediante:

- gestione diretta dei sistemi tecnico-informatici necessari per il funzionamento dei sistemi di videoconferenza, streaming (da videoconferenza o dall'aula), votazione elettronica, in uso durante le sedute del Consiglio Comunale o della Giunta;
- configurazione della piattaforma di voto utilizzata dell'ente (on-line/on-site) previa opportuna formazione da parte del fornitore utilizzato;
- verifiche preparatorie delle sedute, almeno un'ora prima dell'orario di convocazione, mediante:

- attivazione e controllo dei software di voto, videoconferenza, streaming (se previsti);
- verifica e funzionamento delle piattaforme di voto e videoconferenza dagli uffici degli Organi Istituzionali e di Governo (quando applicabile);
- interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione ed eventuale sostituzione dei dispositivi dati in dotazione ai consiglieri che presentino anomalie o disfunzioni (se debitamente segnalate almeno un'ora prima dell'inizio delle sedute);
- ogni altra prestazione volta ad evitare disfunzioni, interruzioni o malfunzionamenti durante le sedute;
- presenza fissa e costante di una persona per tutta la durata delle sedute che prevedono uno streaming su internet per gestire lo streaming stesso, ivi comprese le eventuali pause, riprese, chiusure e riaperture; la presenza serve a garantire tempistiche di intervento rapidissime per eventuali problemi che dovessero insorgere sulle postazioni degli Organi di Governo della Sala Consiglio o della Sala Giunta nel corso delle sedute stesse;
- presenza in pronta reperibilità (ovvero presenza in servizio in sede, ma non fissa presso la seduta in corso) di una persona per tutta la durata delle sedute che non prevedono uno streaming su internet.

La stazione appaltante o direttamente l'Ufficio Organi Istituzionali, comunicherà all'appaltatore (secondo modalità operative che verranno concordate), date e orari di convocazione delle sedute degli organi istituzionali con i seguenti tempi minimi di preavviso:

- 72 ore per le convocazioni ordinarie;
- 24 per le convocazioni di urgenza.

Si precisa che non è possibile predeterminare l'orario di conclusione delle sedute, pertanto il Fornitore deve garantire comunque ed in ogni caso la presenza fisica richiesta, eventualmente provvedendo con opportuni avvicendamenti in corso di seduta.

Le sole ore di assistenza agli organi istituzionali che si svolgeranno oltre l'orario standard (oltre le ore 18:00) del turno di lavoro dell'assistenza informatica verranno conteggiate come prestazioni straordinarie aggiuntive. Per tali prestazioni straordinarie – per cui si potrà procedere anche attraverso compensazione con interventi ordinari ancora da effettuare - si prevedono ulteriori n. 80 (ottanta) ore annue per un totale stimato di 320 ore nel corso dei 4 anni.

Si procederà alla liquidazione delle sole ore straordinarie effettuate. Pertanto il monte orario straordinario di 80 ore annue va incluso nella quantificazione dell'offerta da parte delle ditte partecipanti ma la liquidazione delle stesse dipenderà dall'effettivo utilizzo.

## 12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il fornitore dovrà rendere disponibile un sistema di rilevazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio offerto da parte degli utenti interni (dipendenti e amministratori) collegato/integrato nella piattaforma di gestione dei Ticket.

A tal fine dovrà fornire una piattaforma che consente di censire la suddetta valutazione e che garantisca la trasparenza del dato rilevato.

Una valutazione negativa superiore alla percentuale 10% degli interventi effettuati determinerà l'applicazione di una specifica penale per carenze nell'esecuzione del servizio.

### 13. DOVERI DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

Il personale in servizio non potrà lasciare il posto di lavoro senza preavviso, giustificato motivo e contestuale sostituzione. A tal fine il fornitore metterà a disposizione della stazione appaltante un sistema di monitoraggio e rendicontazione delle ore effettivamente svolte dal proprio personale.

Il personale quando in servizio dovrà sempre indossare un tesserino di riconoscimento fornito dall'appaltatore.

L'appaltatore dovrà dotare il personale di tutti i DPI necessari per l'esecuzione delle prestazioni richieste.

Dovrà inoltre fornire dei cellulari di servizio per la pronta reperibilità del referente tecnico/RUAC e del referente dei Top Users e per far fronte ad eventuali altre esigenze del servizio di assistenza.

L'appaltatore ed il personale addetto sono tenuti alla massima riservatezza in materia di trattamento dei dati personali di cui verranno a conoscenza nell'ambito del presente contratto d'appalto.

L'appaltatore sarà nominato responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente in materia (Regolamento europeo 2016/679 General Data Protection Regulation, Decreto legislativo n° 196/2003 s.m.i.).

### 14. CLAUSOLA SOCIALE

La stazione appaltante, ai sensi dell'articolo 50 del Codice dei contratti pubblici, inserisce nel presente capitolato e nei criteri di valutazione dell'offerta, specifiche clausole volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato. A tal fine, secondo quanto previsto nella Delibera n. 114 del 13 febbraio 2019 dell'ANAC (Linee Guida n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociali") gli operatori economici accettano espressamente la clausola sociale il cui obbligo verrà riportato nel contratto.

L'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dal Fornitore uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assunto.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, gli elementi rilevanti per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale, in particolare i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione (numero di unità impiegate, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, lavoratori assunti ai sensi della L. 12 marzo 1999, n. 68, superminimi, indennità di coordinamento) sono riportati in apposito allegato pubblicato con i documenti di gara. E' comunque fatto salvo il diritto dei concorrenti di richiedere, in modo analitico, i dati ulteriori ritenuti necessari per la formulazione dell'offerta, nel rispetto della clausola sociale.

Gli offerenti devono allegare in sede di offerta un "progetto di riassorbimento", atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero

dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto, anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio, equivale a mancata accettazione della clausola sociale.

La mancata accettazione della clausola sociale costituisce manifestazione della volontà di proporre un'offerta condizionata, come tale inammissibile con conseguente esclusione dalla gara. L'esclusione, viceversa, non è fondata nell'ipotesi in cui l'operatore economico manifesti il proposito di applicarla nei limiti di compatibilità con la propria organizzazione d'impresa, secondo i termini evidenziati al paragrafo 3 delle linee guida ANAC sopra citate.

L'applicazione della clausola sociale sarà oggetto di valutazione da parte della commissione in sede di attribuzione dei punteggi dell'offerta tecnica secondo quanto meglio precisato nell'allegato "Criteri di valutazione OEPV".

Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto. Nel caso di mancata osservanza degli impegni assunti dall'appaltatore in sede di offerta e relativi al rispetto della clausola sociale, secondo quanto indicato nel progetto di riassorbimento, si procederà alla decadenza dall'aggiudicazione e alla risoluzione del contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile per grave inadempimento contrattuale;

## 15. TUTELA DEL PERSONALE

L'Impresa è tenuta all'adempimento di ogni qualsiasi obbligo verso i suoi dipendenti per quanto attiene alle:

- a. assicurazioni derivanti da leggi e/o a contratti collettivi;
- b. previdenze disposte dai contratti collettivi aventi per base il pagamento di ogni qualsiasi contributo da parte dei datori di lavoro.

L'Appaltatore dovrà comunicare all'Amministrazione, preventivamente, l'elenco nominativo, completo di ogni generalità, dei dipendenti cui verrà affidato il servizio, con le relative qualifiche. Ogni variazione a detto elenco nominativo dovrà essere comunicata all'Amministrazione entro due giorni dal momento in cui il nuovo personale avrà iniziato il servizio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti che riterrà opportuni sia direttamente che a mezzo degli Ispettori del Lavoro e degli Uffici Provinciali del Lavoro e della Massima Occupazione per assicurarsi che da parte dell'Impresa siano rigidamente osservate le prescrizioni suddette.

L'Amministrazione in caso di violazione di quanto prescritto nei precedenti commi, previa comunicazione all'Impresa dell'inadempienza emersa o denunciata dall'Ispettorato del Lavoro, potrà sospendere l'emissione dei mandati di pagamento fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato, ovvero che l'eventuale vertenza sia stata conclusa. Per tale sospensione l'Impresa non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento danni.

## 16. SOGGETTI DEL CONTRATTO

Il RUP nella fase di esecuzione del contratto svolge, oltre a quelle previste dalla vigente normativa, le funzioni di seguito indicate:

- dirige l'esecuzione del contratto e controlla la corretta esecuzione delle prestazioni, avvalendosi del DE e degli eventuali suoi collaboratori, ai quali è demandato il compito di accertare l'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattualmente assunti, ivi compresi quelli relativi all'assistenza e alle manutenzioni previste dal contratto, accertandosi che vengano svolte correttamente;
- provvede al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto;

È compito del DE interloquire col RUAC e con i suoi collaboratori al fine di ottenere la corretta esecuzione del servizio, verificare la conformità delle prestazioni e, in caso di esito positivo, rilasciare il certificato di verifica di conformità. Il nominativo del DE è comunicato dalla stazione appaltante al fornitore al momento della stipula del contratto. Il DE dipende funzionalmente dal RUP e può sempre essere sostituito dal RUP in ogni funzione attribuitagli dal presente capitolato e dagli altri atti di gara.

Il fornitore, per parte sua, comunica alla stazione appaltante, al momento della stipula del contratto, il nominativo del RUAC.

Tutte le comunicazioni, incluse le eventuali contestazioni di inadempienza, indirizzate al RUAC devono intendersi come presentate direttamente all'appaltatore. Durante il periodo di efficacia e di esecuzione del contratto sono legittimati ad esprimere la volontà della stazione appaltante nei confronti dell'appaltatore, dei suoi organi, ausiliatori, dipendenti, collaboratori e dei subappaltatori esclusivamente il RUP e, nei limiti delle sue competenze, il DE.

## 17. ONERI DI DISMISSIONE

A fine contratto il Fornitore è tenuto ad effettuare un passaggio di consegne con il nuovo Fornitore

subentrante della durata minima di 2 (due) mesi.

Il passaggio di consegne è comprensivo dell'attività di "coaching" di due persone del Fornitore subentrante che a loro discrezione, possono scegliere di lavorare in tale periodo fianco a fianco per

capire come affrontare le varie problematiche che mediamente si generano.

Eventuali beni mobili dislocati a vario titolo all'interno dei locali del Comune di Trieste, devono essere rimossi a cura del Fornitore entro 15 giorni solari dalla scadenza contrattuale.

I locali e le risorse strumentali messe a disposizione del Fornitore devono essere riconsegnati nelle stesse condizioni di cui ad inizio contratto o ripristinati tali a cura del Fornitore.

**IL DIRETTORE**

Ing. Lorenzo Bandelli

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BANDELLI LORENZO

CODICE FISCALE: \*\*\*\*\*

DATA FIRMA: 01/02/2023 14:29:50