



CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Servizio di supporto IMAC, Staging e Asset management IT

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

ING. MARIO RULLA



Sommario

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO, IMPORTO E DURATA.....	4
2.1. DURATA.....	5
2.2. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	5
3. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME.....	5



1. PREMESSA

Il servizio Laboratori, Workplace e Collaboration, da qui in avanti indicato come "Servizio LWC", fornisce il supporto tecnico-organizzativo-logistico del parco informatico a disposizione degli utenti dell'amministrazione dell'Ateneo e degli studenti e docenti per quanto concerne i Laboratori Informatici di base LAIB e specialistici. Il supporto comprende la gestione ordinaria ed evolutiva dei sistemi IT (server e ambienti software server fisici e virtuali) sia per il parco degli utenti amministrativi (circa 1.000 PDL) che dei laboratori informatici di base (LAIB) ed aule informatizzate (circa 1.200 PDL), nella sede centrale di C.so Duca degli Abruzzi e nelle sedi distaccate metropolitane.

I LAIB sono distribuiti sulle varie sedi metropolitane e gestiti a livello di sistemi centrali da un'unica piattaforma server controllata da un team di sistemisti senior.

Viene effettuato in carico al *supporto periferico* dei LAIB nelle diverse sedi, il controllo periodico delle sale PC, il monitoraggio del corretto funzionamento di tutte le componenti d'aula nonché della corretta erogazione del supporto quotidiano di sala da parte di *operatori di presidio*.

Il livello di servizio e le modalità di svolgimento dello stesso sono regolati da uno standard interno di riferimento per la piattaforma Hw/Sw in produzione (standard OA).

Il Servizio LWC organizza e gestisce il servizio di assistenza on site "chiavi in mano" all'utenza per:

- service desk di II° livello per l'acquisizione delle richieste utente e la gestione del ciclo di vita dei ticket;
- fornitura e installazione dei calcolatori (desktop, laptop, workstation), periferiche ed accessori, device in mobilità;
- fornitura di specifici software applicativi;
- gestione dei guasti software e hardware e troubleshooting delle PDL;

Il servizio Operation, da qui in avanti indicato come "Servizio OPER", si occupa dei processi di segreteria generale, gestione del personale, attività documentale e protocollo informatizzato, istruttoria delle pratiche da sottoporre agli organi collegiali.

Offre supporto amministrativo ai RUP e ai DEC nelle procedure di acquisto attivate dalla Direzione. Segue i processi di amministrazione e contabilità della Direzione, acquisti di beni e servizi, programmazione, gestione e monitoraggio del budget. Gestisce il patrimonio/inventario beni informatici, il supporto logistico alle attività della Direzione, la gestione centralizzata e monitoraggio dispositivi di stampa.

Inerentemente all'affidamento in questione si occupa di:

- movimentazione dei calcolatori e delle relative periferiche in occasione di traslochi temporanei o permanenti di singoli utenti o di interi uffici che coinvolgono più utenti;
- fornitura dei materiali di consumo per stampanti e plotter presso il parco macchine installato con sostituzione delle cartucce e toner (installazione nuovi, ritiro usati);
- ritiro e dismissione delle postazioni utente obsolete privilegiando forme di riuso delle attrezzature ancora funzionanti (es. donazioni e cessioni a titolo gratuito) e il recupero di parti e componenti che possono essere riutilizzate (progetto di ricondizionamento e riuso a cura di team studenteschi);
- gestione delle attività operative di magazzino e di asset management per tutte le attrezzature, componenti ed accessori informatici supportati. Le attività di magazzino ricomprendono tutte le fasi di lavorazione tipiche di questa funzione, a partire dalla ricezione merci, alla registrazione dei nuovi asset, alla movimentazione, stoccaggio e organizzazione ottimale delle attrezzature internamente ai magazzini, alla consegna delle attrezzature ai sotto-servizi della Direzione ISIAD o direttamente presso gli utenti, al ritiro di attrezzature usate ed alla loro predisposizione per l'uscita dal ciclo di vita e la successiva alienazione/dismissione.

I servizi sono operativi dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

L'insieme degli interventi viene gestito mediante l'utilizzo di un "Service Desk" unificato per tutta la Direzione ISIAD che provvede a recepire le richieste utente, attivare i ticket, risolvere le problematiche standard, inoltrare le restanti problematiche al personale di II° livello ed effettuare il tracking delle istanze attive.



I casi in cui è richiesto il supporto dei tecnici di II° livello vengono schedati e tracciati su apposito sistema e risolti in base ad una precisa scala di priorità.

La Direzione ISAD ha adottato già dal 2005 le best practice ITIL che costituiscono un tassello fondamentale per la corretta gestione del supporto agli utenti. Pertanto, i servizi di supporto vengono erogati secondo le tipologie di richieste classiche del framework: **incident** (richieste di risoluzione di malfunzionamenti e guasti), **service request** (richieste di attivazione o variazione di servizi esistenti), **change** (richieste programmate su parti o componenti dell'infrastruttura client e/o server) e **service transition** (richieste programmate interne)

Per garantire un servizio efficiente ed efficace nelle diverse sedi, i Servizi LWC e OPER gestiscono un *magazzino distribuito* di attrezzature, parti e componenti in grado di rispondere alle esigenze più urgenti in poche ore (spesso sono richiesti interventi entro l'ora o le due ore).

Caratteristiche tecnologiche:

- **Piattaforma Hardware**

L'hardware gestito dai Servizi LWC e OPER viene ciclicamente rinnovato al fine di garantire l'adeguatezza degli strumenti di lavoro per le esigenze dell'utenza. I PC vengono periodicamente acquisiti in lotti e sono di tipologia e marca diverse. Tutti i PC e le periferiche prima di essere messi in produzione, vanno inventariati e identificati con un codice necessario al loro tracciamento logistico (CIB – codice identificativo bene) e su ognuno va apposta l'apposita etichetta riportante tale codice. Un calcolatore o una periferica non può essere messo in produzione se non è stato prima inventariato e identificato con il CIB.

- **Piattaforma Software**

Lo standard software del Servizio LWC, applicato al parco dell'utenza amministrativa/gestionale è denominato "OA" (standard office automation). Viene periodicamente aggiornato ed adeguato alle evoluzioni dei sistemi operativi e degli applicativi software. Attualmente lo standard si basa su piattaforma client OS Windows 10/11, Office 2019/2021+Microsoft365 oltre a numerosi altri software applicativi e Windows Server 2016 per le componenti di backoffice. Il parco postazioni è in corso di transizione da Windows10 a Windows 11 secondo un piano di turnover che prevede l'utilizzo di Office2019/2021/365 in sinergia con le più recenti soluzioni in cloud (Microsoft365).

Il Servizio LWC provvede ad aggiornare periodicamente le procedure operative di gestione della piattaforma client e di deploy e delivery in funzione delle evoluzioni tecnologiche e di mercato nell'ambito del desktop management.

Ogni ulteriore richiesta di software non compreso nella configurazione standard viene valutato e installato successivamente dai tecnici del Servizio LWC analizzando caso per caso.

2. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO, IMPORTO E DURATA

La trattativa di cui al presente CSO ha per oggetto l'affidamento del servizio di supporto IMAC, staging e Asset management IT le cui specifiche tecniche sono riportate nell'allegato tecnico "Specifiche Tecniche del Servizio".

L'importo massimo spendibile è pari a **euro 139.500,00** IVA esclusa.

Le tariffe giornaliere per tipologia di servizio/profilo professionale saranno quelle fissate all'esito della presente trattativa.

Non sono previsti oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.



2.1. DURATA

Il contratto avrà durata di c.ca 7 mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione ovvero, nel caso di esecuzione anticipata, dalla data di presa in carica del servizio, risultante dal relativo verbale di avvio dell'esecuzione.

Con Determina a Contrarre di cui al DDG 2339 del 02.08.2024 è stata indetta la "Gara europea a procedura aperta per l'individuazione di un operatore economico con cui concludere un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59 del D.lgs. 36/2023, avente ad oggetto i "Servizi di supporto IMAC, staging e Asset Management IT" CUI S00518460019202400023 – ID. PROG. 43-2024".

Il contratto si intenderà concluso alla stipula e all'avvio dell'Accordo Quadro sopracitato.

Ai sensi dell'art. 50 comma 6, dopo la verifica dei requisiti in capo dell'aggiudicatario la stazione appaltante può disporre l'esecuzione anticipata del contratto; nel caso di mancata stipulazione l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del direttore dell'esecuzione.

2.2. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

3. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME

Le caratteristiche tecniche del servizio sono riportate nell'Allegato "**Specifiche Tecniche del Servizio**" e costituiscono requisiti tecnici minimi necessari e richiesti a pena di esclusione.