



**POLITECNICO
DI TORINO**

SPECIFICHE TECNICHE

Procedura aperta per l'individuazione di un operatore economico con cui concludere, per ciascun lotto, un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 54, comma 3, D.lgs. 50/2016 ss.mm.ii, avente ad oggetto i servizi di supporto specialistico all'evoluzione dei sistemi e dei servizi informatici di Ateneo.

Lotto 4: Servizi di supporto IMAC, staging e Asset Management IT

CIG: 7923565CAD

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Giorgio Santiano

Giugno 2019

Indice

1. Scopo del documento	4
2. Glossario	4
3. Contesto di riferimento e ambito	4
4. Caratteristiche tecnologiche.....	5
4.1. Piattaforma Hardware	5
4.2. Piattaforma Software.....	5
5. Oggetto dei servizi.....	6
6. Tipologie di servizi richiesti ed attività di coordinamento	7
7. Descrizione dettagliata dei servizi richiesti	8
7.1. Attività di coordinamento (AC).....	9
7.2. Servizio di supporto Office Automation (SSOA)	10
7.2.1. Movimentazione PDL.....	11
7.2.2. Installazione PDL	11
7.2.3. Verifica e test PDL	12
7.2.4. Riparazione PDL.....	12
7.2.5. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico	12
7.2.6. Supporto per le chiamate su guasti HW	13
7.2.7. Attività di gestione delle PDL in relazione alla tutela dei dati personali	13
7.2.8. Caratteristiche delle figure professionali (SSOA)	13
7.2.9. Operatività delle risorse del servizio SSOA.....	14
7.3. Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM).....	14
7.3.1. Ricezione merci	14
7.3.2. Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB).....	15
7.3.3. Gestione hardware e magazzino	15
7.3.4. Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico	15
7.3.5. Caratteristiche delle figure professionali (SSAM)	16
7.3.6. Operatività delle risorse del servizio SSAM.....	16
7.4. Servizio di Moving INTERNO DI SEDE e Moving INTER-SEDE	17
7.4.1. Moving INTERNO DI SEDE.....	17
7.4.2. Moving INTER-SEDE	18
7.4.3. Caratteristiche delle figure professionali (SMIS)	18
7.4.4. Operatività delle risorse del servizio SMIS	19
7.5. Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL).....	19
7.5.1. Passaggio periodico di controllo su tutte le sale LAIB.....	20
7.5.2. Interventi di ripristino HW/SW CLIENT e segnalazione guasti.....	21
7.5.3. Interventi di monitoraggio sistemistico HW/SW SERVER e segnalazione guasti	21
7.5.4. Organizzazione e mantenimento attrezzature hardware e materiali di consumi negli spazi dedicati pertinenti all'ufficio LABS e ai laboratori informatici	21
7.5.5. Movimentazioni di PDL, materiali e attrezzature per esigenze critiche ed urgenze (sussidiaria al servizio SMIS)	22

7.5.6.	Supporto alle operazioni programmate di rinnovo del parco postazioni LAIB costituite da tutte le attività necessarie alla sostituzione delle PDL obsolete con quelle nuove	22
7.5.7.	Caratteristiche delle figure professionali (SSPL)	22
7.5.8.	Operatività delle risorse del servizio SSPL.....	23
7.6.	Servizio di supporto IMAC “ad hoc” per esigenze variabili (SSH).....	23
8.	Quantità richieste e canone mensile di servizio.....	25
8.1.	Quantità richieste.....	25
8.2.	Canone mensile	26
9.	Sedi di intervento	26
9.1.	Comportamento e riservatezza	27
10.	Modalità di gestione del contratto	27
10.1.	Monitoraggio del servizio e reporting.....	27
10.2.	Sospensione dei servizi in periodi di chiusura del Politecnico.....	28
11.	Orari di servizio	28
11.1.	Orario servizi SSOA, SSAM, SSPL	28
11.2.	Orario servizio SMIS	28
12.	Continuità dei servizi	28
13.	Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità.....	29

1. Scopo del documento

Il documento ha lo scopo di descrivere le specifiche tecniche relative al Lotto 4: “**Servizi di supporto IMAC, staging e Asset Management IT**”.

2. Glossario

Termine	Definizione
Area IT	Area Information Technology dell’Amministrazione del Politecnico di Torino che ha la funzione di coordinare e fornire servizi informatici e telematici all’Ateneo
Contratto	Il contratto/ordine stipulato tra l’Amministrazione e l’Affidatario contenente l’indicazione, in termini quantitativi e qualitativi, delle prestazioni che l’Amministrazione - previa discrezionale ed insindacabile valutazione del proprio fabbisogno - affida alla Società, in attuazione e nel rispetto di quanto previsto nell’Accordo Quadro e negli atti da esso richiamati
Aggiudicatario	Impresa (o RTI o Consorzio) affidataria della fornitura
OAL	Servizio Office Automation e Laboratori , unità organizzativa dell’Area IT referente per i servizi oggetto del presente capitolato
PDL	Postazione di lavoro. Ai fini del presente documento le PDL vanno considerate in una accezione ampia, considerandole come i componenti informatici principali tramite i quali l’utente può svolgere un lavoro informatizzato. Pertanto sono da considerare come PDL sia PC desktop, workstation, notebook/laptop, tablet, PC convertibili, stampanti, stampanti multifunzione (MF), plotter.

3. Contesto di riferimento e ambito

Il servizio Office Automation e Laboratori dell’Area IT, da qui in avanti indicato come “*Servizio OAL*” 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 OAL* 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), stampanti, plotter (prevalentemente formato A0), periferiche ed accessori, device in mobilità;

- fornitura di specifici software applicativi;
- gestione dei guasti software e hardware e troubleshooting;
- 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 dell'Area IT 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.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

Il *Servizio OAL*, inoltre, offre all'Ateneo un servizio di prestito breve di PC portatili.

L'insieme degli interventi viene gestito mediante l'utilizzo di un "Service Desk" unificato per tutta l'Area IT 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.

Il *Servizio OAL* e l'Area IT hanno 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).

Per garantire un servizio efficiente ed efficace nelle diverse sedi, il *Servizio OAL* gestisce 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).

Il supporto tecnico del *Servizio OAL* gestisce, inoltre, il ricondizionamento delle postazioni ed attrezzature ritirate dall'utenza per una successiva redistribuzione o per la dismissione tramite cessione a titolo gratuito (donazione) a enti e istituzioni.

4. Caratteristiche tecnologiche

4.1. Piattaforma Hardware

L'hardware gestito dal *Servizio OAL* 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 su ognuno va apposta l'apposita etichetta riportante il numero di inventario. Un calcolatore o una periferica non può essere messo in produzione se non è stato prima inventariato.

4.2. Piattaforma Software

Lo standard software del Servizio OAL, 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 7/10, Office 2010/2016+office365 oltre a numerosi altri software

applicativi e Windows Server 2008 per le componenti di backoffice. Il parco postazioni è in corso di transizione da Windows7 a Windows 10 secondo un piano di turnover che prevede l'utilizzo di Office2016 in sinergia con le più recenti soluzioni in cloud (office365).

Il Servizio OAL 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 OAL analizzando caso per caso.

5. Oggetto dei servizi

Il Politecnico di Torino, intende affidare in outsourcing alcune delle attività di base ed operative più standardizzate gestite dal Servizio OAL, al fine di garantire il mantenimento di livelli di servizio adeguati e stabili alle proprie utenze. In particolar modo si intende disporre di un insieme organico di *servizi di supporto operativo* alle seguenti attività:

- **supporto della gestione operativa dei magazzini IT** e degli asset fisici (attrezzature hardware, accessori, consumabili) nelle diverse fasi del ciclo di vita dei beni informatici: dalla ricezione di nuove merci, alla predisposizione di attrezzature per la consegna agli utenti, fino alla predisposizione di attrezzature obsolete e guaste che verranno successivamente alienate/dismesse dall'Ateneo. Costituisce parte integrante delle attività operative di magazzino la predisposizione dei set di materiali di consumo per stampanti e plotter che devono essere successivamente consegnati e installati dai servizi di moving descritti ai paragrafi successivi;
- supporto del **servizio di moving** di attrezzature e asset fisici. Il supporto è composto dai due specifici servizi:

- **moving INTERNO DI SEDE** per la consegna da magazzino agli utenti finali di attrezzature IT e componenti hardware, la consegna e posta in esercizio di cartucce e toner per stampanti e macchine multifunzione, la consegna di altri materiali di consumo informatico; supporto del corrispondente ritiro di attrezzature non più utilizzate dagli utenti e stoccaggio nei magazzini, ritiro di materiali di consumo esausti quali cartucce e toner e conferimento presso gli appositi contenitori (ecobox) o presso locali interni all'Ateneo predisposti per lo stoccaggio controllato (isole ecologiche). Il servizio di moving interno di sede opera all'interno delle singole sedi metropolitane e deve integrarsi in modo sinergico con il servizio INTER-SEDE di cui al punto successivo. La movimentazione dell'hardware interna ad una sede viene normalmente effettuata a mezzo di carrelli di piccola dimensione spinti a mano e forniti dall'Area IT.

Il servizio di moving INTERNO DI SEDE va inteso come un servizio che richiede comunque adeguate competenze informatiche di base in quanto prevede lo scollegamento e il ricollegamento all'alimentazione ed alla rete LAN delle PDL così come dei componenti hardware delle postazioni durante le operazioni di movimentazione e trasloco. A seguito del collegamento di una nuova PDL così come del ricollegamento di una PDL traslocata, l'operatore di servizio deve essere in grado di effettuare un *test di funzionamento standard* per verificare la corretta operatività per l'utente. I test di funzionamento da eseguire sono documentati tramite apposita procedura.

Le attività di trasloco e ricollegamento di PDL verrà effettuato seguendo apposite *Linee Guida per il posizionamento in sicurezza delle attrezzature* che saranno oggetto di informazione preventiva agli operatori in fase di avvio dell'esecuzione del contratto.

- **moving INTER-SEDE** per la movimentazione di attrezzature ed asset fisici tra sede e sede metropolitana. Questo servizio ha il compito primario di garantire in modo programmato ed affidabile il trasporto di attrezzature e di materiali di consumo, tra la sede centrale di Corso Duca degli Abruzzi 24 e le altre sedi metropolitane; e viceversa. Il trasporto tra sede e sede è a carico del fornitore.
- **supporto IMAC** al parco postazioni di lavoro costituito da diverse attività tra le quali:
 - installazione HW/SW di base delle PDL e test di funzionamento base;

- installazione SW avanzata delle PDL sulla base di procedure consolidate e documentate;
 - distribuzione e installazione di accessori hardware sulle PDL presso l'utente (sussidiaria al servizio di moving INTERNO DI SEDE);
 - fornitura agli utenti di materiali di consumo informatico e scarico/carico di toner e cartucce per stampanti, MF e plotter in produzione (sussidiaria al servizio di moving INTERNO DI SEDE);
 - supporto di presidio ai fornitori a seguito di interventi su chiamate di assistenza tecnica su guasti HW delle PDL;
 - supporto di attività "ad hoc" caratterizzate da esigenza di interventi massivi o concentrati in un lasso di tempo breve (es. traslochi di interi uffici dell'Amministrazione, riorganizzazione del parco PDL dei laboratori informatici).
- **supporto operativo e monitoraggio della piattaforma di server Windows** che costituiscono l'infrastruttura di sistemi a supporto delle diverse sedi metropolitane per il funzionamento dei laboratori informatici di base (LAIB). Questo servizio è caratterizzato dalla necessità di effettuare una periodica verifica onsite dello stato di funzionamento dei mini CED presenti nelle varie sedi metropolitane.

6. Tipologie di servizi richiesti ed attività di coordinamento

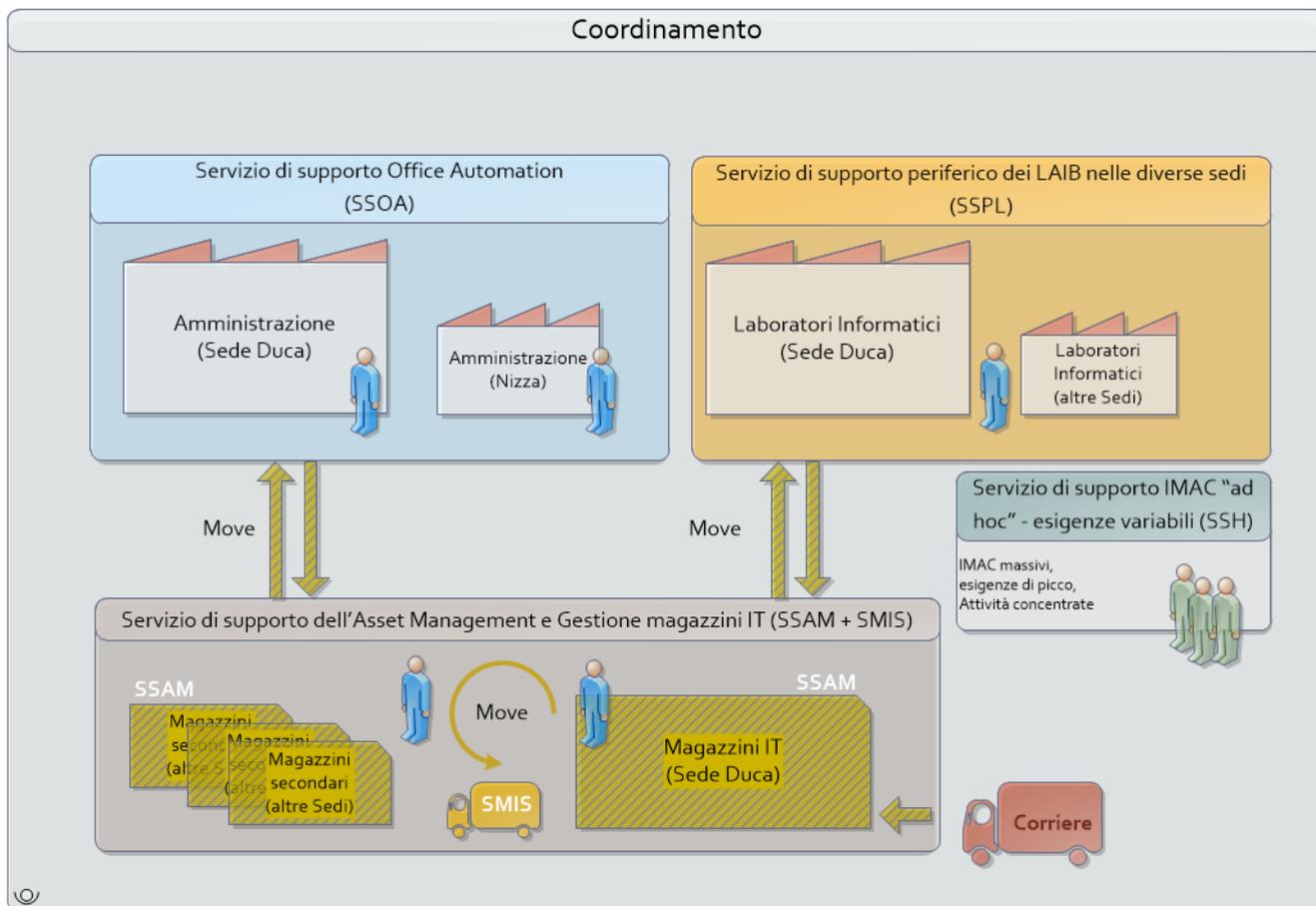
I servizi di supporto descritti ai paragrafi precedenti e che vengono richiesti al fornitore, sono suddivisi in tre tipologie:

Tipologia servizio	Descrizione
Servizio di presidio	Il servizio di presidio garantisce lo svolgimento coordinato dal fornitore di un insieme ampio di attività, caratterizzato dalla presenza continuativa o a tempo parziale ma stabile nel periodo contrattuale di risorse ad esso dedicate. Il servizio viene erogato "a corpo" ed alle condizioni economiche di prezzo presenti nell'offerta. Non prevede pertanto costi aggiuntivi rispetto a quello in offerta.
Servizio a consumo	Si tratta di un servizio di supporto a quantità variabili e non predeterminato nel tempo. Viene attivato di volta in volta in funzione delle esigenze del Servizio OAL e viene remunerato al fornitore sulla base del prezzo unitario offerto, moltiplicato per le quantità richieste.
Servizio di coordinamento	Il servizio di coordinamento dei servizi di presidio e servizi a consumo ha l'obiettivo di garantire l'operatività complessiva e organica delle risorse fornite nel supporto delle molteplici attività richieste dal Servizio OAL. Il coordinamento costituisce un'attività che deve essere garantita dal fornitore per l'intero periodo contrattuale ed è ricompresa nell'offerta complessiva.

Tabella 1 - tipologie servizi

7. Descrizione dettagliata dei servizi richiesti

Lo schema seguente rappresenta il servizio complessivo richiesto dal Politecnico composto da un insieme coordinato ed organico di servizi specifici che verranno dettagliati nel seguito del documento.



In particolare viene richiesto al fornitore di garantire i seguenti servizi:

Cod. servizio	Denominazione servizio	Tipologia
SSOA	Servizio di supporto Office Automation	presidio
SSAM	Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT	presidio
SMIS	Servizio di moving INTERNO DI SEDE e servizio di moving INTER-SEDE	presidio
SSPL	Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi	presidio
SSH	Servizio di supporto IMAC "ad hoc" per esigenze variabili	consumo

Tabella 2 - servizi richiesti

Di seguito vengono dettagliate le caratteristiche dei singoli servizi richiesti.

Attività di coordinamento (AC)

7.1. Attività di coordinamento (AC)

L'attività ha l'obiettivo di garantire il coordinamento complessivo dei servizi resi e delle risorse impegnate nell'erogazione delle prestazioni oggetto di affidamento.

In particolare l'attività di coordinamento consiste nel:

- gestire il dimensionamento delle risorse coinvolte e l'organizzazione delle attività stesse sulla base delle richieste ricevute dal *Servizio OAL* e secondo le priorità che verranno concordate con il referente del *Servizio OAL* dell'Area IT;
- gestire l'interazione tra i diversi ruoli coinvolti, le risorse di presidio e quelle di supporto ai servizi "ad hoc", la relazione con l'Amministrazione committente;
- garantire il monitoraggio, sul sistema di ticketing utilizzato dal Politecnico per il tracking, delle richieste provenienti dal *Servizio OAL* e lo smistamento delle attività alle singole risorse. Inoltre dovrà garantire il controllo della puntuale chiusura dei ticket completati ed il sollecito di quelli sospesi o in ritardo rispetto agli SLA interni;
- garantire il corretto e puntuale utilizzo degli strumenti tecnici e sistemi di ticketing da parte delle risorse coinvolte;
- gestire il controllo dell'avanzamento delle attività secondo le pianificazioni e priorità concordate con l'Area IT;
- garantire il monitoraggio e reporting delle attività realizzate e degli SLA conseguiti e del relativo monitoraggio del loro raggiungimento;
- supportare l'Area IT nel superamento di eventuali situazioni critiche (picchi di richieste, richieste "ad hoc" per volumi elevati) e collaborare alla pianificazione di specifiche attività previste dai servizi "ad hoc";
- coordinare eventuali sostituzioni di risorse che si rendano necessarie nel corso della esecuzione del contratto garantendo i passaggi di consegne e minimizzando le discontinuità che il cambiamento può comportare in termini di efficienza ed efficacia dei servizi resi.

L'attività di coordinamento potrà essere erogata *on site* o in modo prevalente da remoto, a discrezione del fornitore. E' peraltro richiesta al coordinatore una presenza minima *on site* presso il Politecnico per **almeno 2 ore/settimana** finalizzata a garantire un costante allineamento con il referente dell'Area IT.

Servizio di supporto Office Automation (SSOA)

7.2. Servizio di supporto Office Automation (SSOA)

Il servizio di supporto office automation, così come viene dettagliato di seguito, supporta attività prevalentemente standardizzate che si differenziano sostanzialmente per le diverse sedi dell'Ateneo su cui devono essere erogate. In relazione alla localizzazione prevalente delle risorse coinvolte nell'erogazione del servizio si distinguono:

- SSOA “sede CENTRALE”
- SSOA “sede LINGOTTO”

L'ambito di supporto richiesto al fornitore è quello relativo alle PDL dell'Amministrazione del Politecnico ed eventuali altre postazioni gestite dal Servizio OAL. Il **parco complessivo** indicativo gestito è così composto:

Sede CENTRALE:

Tipologia PDL	Quantità	Note
PC desktop + monitor	900	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
PC notebook	200	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
Stampanti e MF workgroup	80	HW utilizzato per piccoli gruppi di lavoro o usi individuali (2-4 utenti). Età inferiore a 5 anni
Stampanti e MF dipartimentali	50	HW utilizzato da interi uffici/servizi (10-20 utenti) con contratti di noleggio delle attrezzature e “costo copia”
Plotter A0	4	Plotter utilizzato presso i servizi tecnici-edilizia-progettazione

Tabella 3 - parco PDL sede centrale

Sede LINGOTTO (Via Nizza):

Tipologia PDL	Quantità	Note
PC desktop + monitor	150	Parco costituito da HW recente e di età non superiore a 3 anni
PC notebook	20	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 3 anni
Stampanti e MF workgroup	10	HW utilizzato per piccoli gruppi di lavoro o usi individuali (2-4 utenti). Età inferiore a 3 anni
Stampanti e MF dipartimentali	4	HW utilizzato da interi uffici/servizi (10-20 utenti) con contratti di noleggio delle attrezzature in “costo copia”

Tabella 4 - parco PDL sede Lingotto

Il servizio “sede CENTRALE” verrà erogato prevalentemente ma non esclusivamente nella sede principale di Corso Duca degli Abruzzi 24, mentre il servizio “sede LINGOTTO” verrà erogato espressamente per la sede di Via Nizza 230, presso la quale è insediata l'*Authority di regolazione dei Trasporti*.

Il servizio “sede CENTRALE” potrà essere utilizzato dall’Area IT, quando ritenuto necessario, anche per supportare le esigenze sulle altre sedi metropolitane. In questo caso l’operatore del servizio SSOA si dovrà avvalere del **servizio di moving INTER-SEDE** del fornitore per lo spostamento proprio e delle attrezzature hardware tra la sede centrale e le altre sedi metropolitane. Le attività di supporto SSOA sulle altre sedi metropolitane, dovendo richiedere l’impiego dei mezzi di trasporto del fornitore, verranno pianificate in stretta sinergia con la pianificazione delle attività di moving INTER-SEDE in modo da ottimizzare le attività e i trasferimenti.

Queste le principali attività oggetto del servizio SSOA da erogare, che verranno dettagliate di seguito:

- Movimentazione PDL (sussidiaria al servizio SMIS e per interventi urgenti);
- Installazione PDL;
- Verifica e test PDL;
- Riparazione PDL;
- Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico;
- Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL;
- Supporto di presidio informatico in occasione di eventi organizzati dal Politecnico quali conferenze di ateneo, seminari, elezioni di organi interni, Career Day, Job Fair, Open Day, ecc.;
- Trattamento dei dati delle PDL.

7.2.1. Movimentazione PDL

La logica di funzionamento dei servizi che l’Area IT richiede al fornitore, prevede che la movimentazione delle PDL e delle attrezzature hardware venga normalmente effettuata nell’ambito del servizio SMIS (Servizio di moving INTERNO DI SEDE e servizio di moving INTER-SEDE). In situazioni particolari o qualora il servizio SMIS fosse già impegnato in altre attività pianificate, l’operatore del servizio SSOA può comunque essere richiesto in via “sussidiaria” di effettuare la movimentazione delle PDL.

Per movimentazione si intende la presa in consegna e trasporto interno alla sede, di asset fisici quali calcolatori (PC, portatili, ecc.), periferiche (stampanti, scanner, plotter, ecc.) o materiale di consumo. La movimentazione avviene in caso di consegna di nuovo materiale/attrezzature all’utente o in caso di traslochi o sostituzioni interne dell’hardware fornito all’utenza.

Tutto il materiale preso in consegna deve essere adeguatamente movimentato e stoccato negli appositi magazzini o, in caso di trasloco, riposizionato presso la nuova postazione di lavoro dell’utente. Durante la movimentazione del materiale si deve prestare particolare attenzione a non danneggiare le apparecchiature trasportate e a non creare situazioni di pericolo per il personale o per gli studenti, seguendo le specifiche procedure e prescrizioni del Servizio OAL.

Ogni componente hardware movimentato deve essere sempre rintracciabile e riconducibile all’utente utilizzatore al quale è assegnato. Pertanto ogni movimentazione deve essere accompagnata dalla registrazione online delle variazioni intercorse durante la movimentazione del bene. Le modalità operative per la registrazione delle transazioni di moving verranno eseguite dall’operatore sulla base di specifica *Guida alla movimentazione delle PDL* che permette il controllo puntuale dell’associazione PDL- Utente-Localizzazione sulla base del codice identificativo del bene (CIB).

7.2.2. Installazione PDL

Per installazione di una PDL si intende il complesso di operazioni atte a collegare l’hardware elettricamente ed alla rete LAN, installare il software di sistema e applicativo necessario nella configurazione standard. Gli operatori della ditta affidataria devono provvedere all’installazione del software seguendo le procedure fornite dai tecnici del Servizio OAL.

Una volta terminato l’aggiornamento deve essere controllato il corretto funzionamento del PC effettuando i test finali come previsto dalle procedure fornite.

Al termine di ogni attività di installazione deve essere svolta la corrispondente attività amministrativa di completamento dell'intervento. Questo può corrispondere alla compilazione online o cartacea del rapportino di intervento come da procedure che verranno fornite dai tecnici del Servizio OAL.

7.2.3. Verifica e test PDL

Per verifica si intende tutto l'insieme di operazioni atte a determinare la funzionalità di un componente informatico.

I PC o i portatili ritirati dall'utenza vanno formattati e, con appositi software, ne deve essere verificata la funzionalità. Qualora fosse necessario si provvede ad adeguarne le caratteristiche hardware (es. aumento della memoria RAM).

Stampanti, scanner, o le altre periferiche devono essere adeguatamente testate per verificarne il corretto funzionamento.

Ogni componente verificato come "funzionante" deve essere etichettato come tale e deve essere pronto per l'utilizzo immediato.

Per ogni componente hardware verificato deve essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio OAL al fine di poter monitorare il materiale presente in magazzino pronto all'uso.

7.2.4. Riparazione PDL

Per riparazione si intende il completo ripristino della funzionalità di un PC o di una periferica hardware.

Il componente guasto deve essere immediatamente etichettato come tale, in modo che non possa essere utilizzato accidentalmente dai tecnici del *Servizio OAL*. Successivamente i tecnici della ditta affidataria devono individuare l'anomalia o il guasto di cui il componente è affetto e, se è risolvibile in autonomia, provvede a ripristinarne la funzionalità.

Se ciò non risultasse possibile i tecnici della ditta affidataria segnalano ai tecnici del *Servizio OAL* il probabile componente guasto, e questi provvedono ad effettuare la chiamata alla ditta di assistenza. I tecnici della ditta affidataria devono offrire il supporto tecnico ai tecnici delle ditte di assistenza esterne, in occasione degli interventi programmati.

Non appena viene ripristinata la funzionalità del componente, questo deve essere o riconsegnato all'utente o essere opportunamente etichettato come disponibile per l'utilizzo immediato.

Per ogni componente hardware verificato deve essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del *Servizio OAL*, al fine di poterne monitorare i guasti ed i tempi di intervento delle ditte di assistenza.

7.2.5. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico

Le attività descritte di seguito, in condizioni di normale erogazione delle prestazioni vengono presidiate dal servizio di moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE. Solo occasionalmente e per rispondere a situazioni di emergenza vengono svolte dalle risorse del servizio SSOA.

Comprende le attività di consegna e installazione di accessori e componentistica hardware per le postazioni di lavoro degli utenti. La consegna agli utenti normalmente avviene secondo una programmazione concordata settimanalmente con il referente del *Servizio OAL*. In caso di urgenze può essere necessario provvedere a consegne di materiali agli utenti in tempi non programmati e non programmabili. I casi da trattare in situazione di urgenza vengono richiesti espressamente dal referente del *Servizio OAL* all'operatore del servizio SSOA e possono portare a dover sospendere le altre attività in corso di svolgimento.

7.2.6. Supporto per le chiamate su guasti HW

Per supporto per le chiamate su guasti hardware si intende il supporto tecnico-logistico che i tecnici della ditta affidataria dovranno offrire ai tecnici delle ditte di assistenza esterne.

In particolare si dovrà condurre il tecnico dell'assistenza nel luogo in cui il componente guasto si trova, si dovranno fornire tutte le indicazioni sulla tipologia di guasto riscontrato e si dovrà verificare il corretto ripristino della funzionalità del componente. Nel caso in cui il componente dovesse essere preso in consegna dalla ditta di assistenza per essere riparato nei loro laboratori, i tecnici della ditta affidataria dovranno contattare preventivamente i tecnici del *Servizio OAL* e seguire le procedure operative previste.

Per ogni PC, portatile o periferica hardware riparato o dato in riparazione a ditte esterne i tecnici della ditta affidataria dovranno compilare l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio OAL, al fine di poterne monitorare i guasti ed i tempi di intervento delle ditte di assistenza.

7.2.7. Attività di gestione delle PDL in relazione alla tutela dei dati personali

Tutte le attività svolte sulle PDL degli utenti dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati. A tal fine verranno fornite alla ditta esecutrice le procedure operative che tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi dovranno seguire attentamente. Sarà a cura ed onere congiunto della ditta e del Servizio OAL provvedere ad una adeguata sensibilizzazione e informazione di tutti gli operatori.

7.2.8. Caratteristiche delle figure professionali (SSOA)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Affidataria dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 5 - SOAs - profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito del servizio oggetto di affidamento ed eventualmente delle certificazioni indicate nella *Tabella 6 - SOAs - esperienze professionali e certificazioni*.

L'esperienza professionale e le certificazioni saranno oggetto di valutazione.

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
Specialista Office Automation SENIOR SOAs	<ul style="list-style-type: none">▪ Competenze: ottime capacità nella gestione e troubleshooting di sistemi client Windows e MAC OS eterogenei con software diversificati (Office, CAD, grafica, ecc.); Ottime capacità di configurazione di rete di client su reti IP; conoscenze di base dei servizi DNS, Active Directory, DFS;▪ Esperienza minima di almeno 3 anni in attività oggetto di affidamento (punti 7.2.1 – 7.2.5) con l'impiego delle competenze richieste.▪ Certificazione ITIL: certificazioni ITIL livello Foundation o superiore▪ Certificazioni Windows: almeno un esame superato tra quelli richiesti per le certificazioni MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate): Server 2012, Server 2016, Windows 10, Office 365. In alternativa almeno un esame per certificazione MCSE.▪ Altre capacità e competenze relazionali:<ul style="list-style-type: none">○ ottima conoscenza della lingua italiana;○ elevata capacità organizzativa e di problem solving;○ buona capacità di comunicazione;○ capacità di lavorare sia in equipe sia autonomamente;○ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 5 - SOAs - profilo professionale

Profilo professionale	Esperienze professionali e certificazioni - requisiti oggetto di valutazione
Specialista Office Automation SENIOR SOAs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni su progetti/servizi oggetto di affidamento di cui ai punti 7.2.1 – 7.2.5, con l'impiego delle competenze richieste; ▪ Certificazioni IT: certificazioni ITIL livello Intermediate o Expert, ovvero altre certificazioni in ambito client Windows e networking, MCSA, MCSE.

Tabella 6 - SOAs - esperienze professionali e certificazioni

Il *Servizio OAL* potrà richiedere all'impresa affidataria il servizio SSOA entro i limiti ed importi previsti in *Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"*

Gli specialisti verranno resi disponibili rispettivamente presso ciascuna delle due sedi indicate in precedenza ("CENTRALE", "LINGOTTO").

7.2.9. Operatività delle risorse del servizio SSOA

Le risorse impegnate nel servizio SSOA opereranno sulla base delle attività schedate dal coordinatore del fornitore attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dal fornitore stesso. In fase di attivazione del contratto il *Servizio OAL* potrà valutare se più opportuno/efficace utilizzare il proprio sistema di ticketing (EasyVista) anche per i ticket gestiti dal fornitore.

Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM)

7.3. Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM)

Questo servizio si focalizza prevalentemente sulle attività di back-office necessarie ad alimentare la corretta gestione del parco attrezzature hardware, siano esse PC, notebook o altre periferiche quali stampanti, plotter, scanner, accessori e componenti. Prevede quindi numerose attività incentrate sulla gestione dei magazzini IT, sulla preparazione delle attrezzature da consegnare al servizio di moving INTERNO DI SEDE o INTER-SEDE per il successivo delivery delle attrezzature presso gli utenti. Le attrezzature possono anche essere consegnate direttamente ai tecnici del servizio Office Automation (ad esempio per installazioni avanzate, test approfonditi, benchmarking, ecc.) qualora richiesto.

La gestione magazzini comprende inoltre la gestione dei materiali di consumo, la gestione dell'hardware obsoleto e guasto, la preparazione di hardware da dismettere (donazioni, riuso componenti, rottamazioni come rifiuti RAEE).

Queste le principali attività oggetto del servizio SSAM che verranno dettagliate di seguito:

- Ricezione merci;
- Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB);
- Gestione hardware e magazzino;
- Stoccaggio e predisposizione materiale di consumo informatico.

7.3.1. Ricezione merci

L'attività di ricezione merci consiste nell'effettuare il trasferimento fisico di nuovi beni in consegna da parte dei fornitori fino ai magazzini dell'Area IT. Normalmente le consegne vengono effettuate "al piano" da parte dei fornitori per cui i trasferimenti sono da intendersi come trasporti interni agli edifici del Politecnico e fino ai magazzini, da effettuarsi mediante carrelli a mano forniti dall'Area IT.

L'attività ricomprende anche la ricezione di merci e attrezzature informatiche che vengano consegnate a mezzo del servizio di traslochi di ateneo, tipicamente erogato da una ditta specializzata.

Occasionalmente può essere necessario procedere al trasferimento delle merci direttamente dal piano di scarico dell'automezzo del corriere sui carrelli e successivamente ai magazzini.

Le attività di ricezione merci vengono sempre svolte in presenza di personale dell'Area IT, cui compete procedere ai controlli formali e amministrativi in relazione agli ordinativi, ai documenti di trasporto ed ai controlli sostanziali relativi alla numerosità ed integrità dei colli in consegna.

7.3.2. Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB)

L'attività di registrazione delle nuove merci è finalizzata a classificare i nuovi beni informatici prima della loro messa in esercizio e utilizzo. Consiste nell'inserimento dei dati caratteristici del bene nel sistema informativo di supporto alla gestione IT (Sistema Informativo Beni – SIB). La registrazione su SIB dei beni è supportata da specifica procedura *Guida operativa alla gestione beni su SIB*.

7.3.3. Gestione hardware e magazzino

Per gestione si intende la classificazione, il supporto al primo collaudo hardware/software, lo stoccaggio e movimentazione nei magazzini, l'ordinamento e l'inventariazione del materiale hardware disponibile nei locali specificatamente adibiti. In particolare dovrà essere ben distinto:

- l'hardware nuovo (nuove forniture ricevute dalla “ricezione merci”);
- l'hardware funzionante;
- l'hardware funzionante e pronto per essere utilizzato;
- l'hardware non pronto o ancora da verificare;
- l'hardware guasto ed in attesa di riparazione.

Lo stato dell'hardware verrà indicato tramite un sistema di etichette-colore facilmente visibile all'interno dei magazzini. I processi di entrata e uscita merci di magazzino verranno supportati proceduralmente e attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo di gestione dei Beni di ateneo (SIB).

Durante il ciclo di vita dei beni IT dovranno essere effettuate attività di base di tipo IMAC sulle postazioni a magazzino quali la formattazione degli hard disk, la prima installazione del sistema operativo e collaudo del corretto avvio (pc, stampanti, multifunzione, plotter, scanner, ecc.).

A fine vita i beni IT dovranno essere predisposti per lo smaltimento: le attività comprendono la preparazione dell'hardware, il test di macchine ancora usabili che verranno cedute o donate, il confezionamento dei materiali di consumo in ecobox per il conferimento ai servizi di smaltimento secondo le norme. Componentistica obsoleta ma ancora funzionante potrà essere stoccata a parte per essere ceduta a unità organizzative adibite al riciclo e riuso.

Gli imballaggi dovranno essere opportunamente differenziati e riposti negli appositi spazi di raccolta seguendo le specifiche procedure di conferimento ai servizi logistici di ateneo.

7.3.4. Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico

Ricomprende le attività di stoccaggio e preparazione di materiale di consumo informatico (cartucce, toner, carta da plotter, piccoli accessori, ecc.) che dovranno essere consegnati agli utenti dal servizio di moving. Per quanto concerne nello specifico i materiali di consumo per stampanti e plotter, l'attività comprende anche il ritiro e stoccaggio delle cartucce e toner esausti che vengono collocati negli appositi contenitori messi a disposizione dall'Area IT (normalmente contenitori EcoBOX) e secondo le procedure previste dal *Servizio Prevenzione e Protezione* (PREP). L'attività comprende infine la predisposizione di lotti di toner e cartucce esauste che verranno successivamente conferite al servizio di moving INTERNO DI SEDE per il trasferimento nelle “isole ecologiche”, locali appositamente adibiti e

controllati dal Servizio Logistica dell'Ateneo nei quali stoccare i diversi tipi di rifiuti secondo le procedure formali previste da PREP.

7.3.5. Caratteristiche delle figure professionali (SSAM)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Affidataria dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 7 – TOAj - profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito dei servizi oggetto di affidamento ed eventualmente delle certificazioni indicate nella *Tabella 8 – TOAj - esperienze professionali e certificazioni*.

L'esperienza professionale e le certificazioni saranno oggetto di valutazione.

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
Tecnico Office Automation JUNIOR TOAj	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenze: competenze di base nella gestione e troubleshooting hardware di sistemi client Windows; competenze di gestione di magazzino in ambito IT, gestione operatore su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT; movimentazione di magazzino; ▪ Esperienza minima di almeno due anni in attività IMAC di cui ai punti 7.3.1 - 7.3.4 e con l'impiego delle competenze richieste. ▪ Certificazione ITIL: certificazioni ITIL livello Foundation o superiore ▪ Altre capacità e competenze relazionali: <ul style="list-style-type: none"> ○ ottima conoscenza della lingua italiana; ○ elevata capacità organizzativa e di problem solving; ○ buona capacità di comunicazione; ○ capacità di lavorare sia in equipe sia autonomamente; ○ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 7 – TOAj - profilo professionale

Profilo professionale	Esperienze professionali e certificazioni - requisiti oggetto di valutazione
Tecnico Office Automation JUNIOR TOAj	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in attività IMAC con l'impiego delle competenze richieste; ▪ Certificazioni IT: certificazioni in ambito ITIL livello Intermediate o Expert e client Windows e networking, singoli esami o certificazioni MCSA/MCSE.

Tabella 8 – TOAj - esperienze professionali e certificazioni

Il Servizio OAL potrà richiedere all'impresa affidataria il servizio SSOA entro i limiti ed importi previsti in *Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"*

Le risorse opereranno prevalentemente presso la sede "CENTRALE" del Politecnico di Torino, sita in c.so Duca degli Abruzzi, 24.

7.3.6. Operatività delle risorse del servizio SSAM

Le risorse impegnate nel servizio SSAM opereranno sulla base delle attività schedate dal coordinatore del fornitore attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dall'Area IT.

Servizio di Moving INTERNO DI SEDE e Moving INTER-SEDE (SMIS)

7.4. Servizio di Moving INTERNO DI SEDE e Moving INTER-SEDE

I servizi di moving costituiscono una componente essenziale per garantire al Servizio AOL di poter operare nelle migliori condizioni logistiche sul parco delle postazioni di lavoro, distribuite nei numerosi uffici in cui lavora il personale amministrativo e tecnico del Politecnico. La distribuzione di PDL, stampanti e altri dispositivi risponde alle esigenze delle strutture dell'Amministrazione che è dislocata nelle diverse sedi dell'Ateneo come riportato al par. 4.1 - *Piattaforma Hardware*.

Inoltre costituiscono oggetto di moving anche le PDL dei laboratori informatici e delle aule attrezzate secondo la distribuzione riportata al par. 7.5 - *Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL)*.

Il servizio di moving si compone di due specifici servizi finalizzati rispettivamente alla movimentazione di attrezzature informatiche, accessori e materiali di consumo all'interno di una specifica sede (Moving INTERNO DI SEDE) ed alla movimentazione degli stessi beni tra sedi diverse, distribuite sul territorio metropolitano (Moving INTER-SEDE).

I servizi di moving operano in stretta relazione e coordinamento con i servizi di gestione dei magazzini (SSAM) come evidenziato nello schema che segue.



Nel seguito vengono descritti in modo dettagliato i servizi specifici.

7.4.1. Moving INTERNO DI SEDE

Il servizio è finalizzato alla movimentazione di attrezzature IT, componenti hardware e materiali di consumo tra i magazzini dell'Area IT e gli utenti finali; e viceversa. Le attività di consegna presso gli utenti prevedono:

- consegna all'utente di PDL, stampanti, scanner, macchine multifunzione di tipo personale o dipartimentale (con posizionamento a terra) ed altre periferiche tipiche del workplace degli uffici;
- in fase di consegna, posizionamento e collegamento delle PDL all'alimentazione elettrica ed alla rete LAN così come dei componenti hardware delle postazioni. Test di funzionamento standard e verifica della corretta operatività per l'utente. I test di funzionamento da eseguire sono documentati tramite apposita procedura;
- l'attività di posizionamento e ricollegamento delle PDL deve essere effettuata seguendo apposite *Linee Guida per il posizionamento in sicurezza delle attrezzature* che saranno oggetto di informazione preventiva agli operatori in fase di avvio dell'esecuzione del contratto;
- ritiro presso l'utente di attrezzature non più utilizzate e trasporto nei magazzini;

- movimentazione di gruppi di PDL in occasione di traslochi interni di uffici. I traslochi di uffici sono di regola programmati per quelli che coinvolgono molte postazioni, mentre per traslochi di piccola entità (fino a 4 PDL) possono anche essere richiesti con risposta “entro la giornata” o “entro il giorno seguente”;
- consegna e messa in esercizio di cartucce e toner per stampanti e macchine multifunzione;
- consegna di altri materiali di consumo informatico;
- ritiro di materiali di consumo esausti quali cartucce e toner e conferimento presso gli appositi contenitori (EcoBOX) o presso locali interni all’Ateneo predisposti per lo stoccaggio controllato (isole ecologiche);

Operatività del servizio: il servizio di moving INTERNO DI SEDE opera all’interno delle singole sedi metropolitane e deve integrarsi in modo sinergico con il servizio di moving INTER-SEDE. La movimentazione dell’hardware interna ad una sede viene normalmente effettuata a mezzo di carrelli di piccola dimensione spinti a mano e forniti dall’Area IT.

L’esecuzione del servizio richiede comunque adeguate competenze informatiche di base in quanto, come indicato in precedenza, prevede operazioni di scollegamento e ricollegamento delle PDL e dei componenti hardware delle postazioni.

Il servizio viene erogato in modalità per lo più programmata sulla base di una pianificazione settimanale eventualmente rimodulata giornalmente in funzione di emergenze ed imprevisti. La programmazione viene normalmente concordata tra i tecnici OAL ed il coordinatore della impresa affidataria.

7.4.2. Moving INTER-SEDE

Il servizio è finalizzato alla movimentazione “end to end” di attrezzature IT, componenti hardware e materiali di consumo tra le diverse sedi metropolitane del Politecnico. Il servizio ha il compito primario di garantire in modo programmato ed affidabile il trasporto di attrezzature e di materiali di consumo, tra la sede centrale di Corso Duca degli Abruzzi 24 e le altre sedi metropolitane; e viceversa.

Operatività del servizio: il servizio di moving INTER-SEDE deve permettere il trasporto in autonomia e a totale cura del fornitore di attrezzature e materiali con frequenza di almeno 3 volte alla settimana (LUN, MER, VEN) sulla base di una programmazione delle corse concordata dal Servizio SOAL con il coordinatore dell’affidataria. Per “corsa” si intende un trasporto di materiali da una sede A ad una sede B tra quelle previste al *par. 9 - Sedi di intervento*.

Durante i giorni di servizio possono essere pianificate più “corse”, fino ad un massimo compatibile con la durata della giornata lavorativa. Questo significa ad esempio che potrà essere pianificata e richiesta l’esecuzione nella giornata di una sequenza di corse da sede A a sede B, da sede B a sede C, da sede C a sede D, da sede D a sede A (rientro).

Costituisce elemento migliorativo la possibilità di disporre del servizio durante tutti i giorni lavorativi della settimana (da utilizzare per situazioni di emergenza o imprevisti).

Il trasporto tra sede e sede è a totale carico del fornitore.

7.4.3. Caratteristiche delle figure professionali (SMIS)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l’Affidataria dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 9 – OOAJ profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell’ambito dei servizi oggetto di affidamento ed eventualmente delle certificazioni indicate nella *Tabella 10 - OOAJ esperienze professionali e certificazioni*.

L’esperienza professionale e le certificazioni saranno oggetto di valutazione.

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
Operatore Office Automation JUNIOR OOAj	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenze: competenze di base nella gestione e troubleshooting hardware di sistemi client Windows; ▪ Esperienza minima di almeno un anno in attività IMAC di cui ai punti 7.3.1 - 7.3.4 e con l'impiego delle competenze richieste; ▪ Altre capacità e competenze relazionali: <ul style="list-style-type: none"> ○ ottima conoscenza della lingua italiana; ○ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 9 – OOAj profilo professionale

Profilo professionale	Esperienze professionali e certificazioni - requisiti oggetto di valutazione
Operatore Office Automation JUNIOR OOAj	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in attività IMAC con l'impiego delle competenze richieste.

Tabella 10 - OOAj esperienze professionali e certificazioni

Il Servizio OAL potrà richiedere all'impresa affidataria il servizio SMIS entro i limiti ed importi previsti in Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"

7.4.4. Operatività delle risorse del servizio SMIS

Le risorse avranno la base operativa presso la sede di C.so Duca degli Abruzzi, 24 e dovranno poter operare su tutte le sedi previste al par. 9 - Sedi di intervento.

Le risorse impegnate nel servizio SMIS opereranno sulla base delle attività schedate dal coordinatore del fornitore che provvede a organizzare le "corse" attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dall'Area IT.

Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL)

7.5. Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL)

Il servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi del Politecnico è finalizzato a garantire il monitoraggio del corretto funzionamento delle sale PC dislocate nei diversi edifici del Politecnico e a fornire un primo intervento tecnico, informatico o logistico in caso di guasti.

Si tratta di un servizio che si integra con la gestione operativa esistente dei LAIB presso i quali opera un presidio locale di sala che fornisce supporto di base a ciascun laboratorio (apertura e chiusura sale, abilitazioni ad ogni cambio corso, primo supporto a studenti e docenti, ripristino materiali di consumo per stampanti e plotter, ecc.). Gli operatori di sala operano quotidianamente attraverso una checklist di attività di base da svolgere.

Il parco delle PDL presenti nei LAIB è così distribuito in termini di sedi e numerosità di postazioni utente (pc desktop + stampanti dipartimentali):

Descrizione laboratorio	Boggio	Duca	Mattioli	Nizza	Settembrini	Totale
LAIB 1B - Via P.C.Boggio	34					34
LAIB 2B - Via P.C.Boggio	43					43
LAIB 3B - Via P.C.Boggio	37					37
LAIB 1T - Via P.C.Boggio (ex Tornerie)	33					33
LAIB 5T - Via P.C.Boggio (ex Tornerie)	30					30
LAIB 1D - SEDE		78				78
LAIB 1D Sala tesisti - SEDE		13				13
LAIB 2D - SEDE		45				45
LAIB 3D - SEDE		63				63
LAIB 4D - SEDE		60				60
LAIB 5D - SEDE		39				39
LAIB 1M - Castello Valentino			32			32
LAIB 2M - Castello Valentino			19			19
LIA - Castello Valentino			23			23
LAIB 1N - Lingotto				33		33
LAIB 2N - Lingotto				41		41
LAIB 1S - Mirafiori					33	33
LAIB 2S - Mirafiori					41	41
LAIB 3S - Mirafiori					49	49
Totale	177	298	74	74	123	746

Tabella 11 – parco PDL laboratori informatici e aule attrezzate

Queste le principali attività oggetto del servizio SSPL da erogare, che verranno dettagliate di seguito:

- Passaggio periodico di controllo su tutte le sale LAIB;
- Interventi di ripristino HW/SW CLIENT e segnalazione guasti;
- Interventi di monitoraggio HW/SW SERVER e segnalazione guasti;
- Organizzazione e mantenimento attrezzature hardware e materiali di consumo negli spazi dedicati pertinenti all'ufficio LABS (sede Duca) e ai laboratori informatici (in tutte le sedi);
- Movimentazioni di PDL, materiali e attrezzature per esigenze critiche ed urgenze (sussidiaria al servizio SMIS);
- Supporto alle operazioni programmate di rinnovo del parco postazioni LAIB costituite da tutte le attività necessarie alla sostituzione delle PDL obsolete con quelle nuove.

7.5.1. Passaggio periodico di controllo su tutte le sale LAIB

Con periodicità settimanale, incrementabile se necessario per esigenze di risoluzione di situazioni critiche, su ciascuna delle 5 sedi metropolitane dovrà essere garantito un passaggio presso ognuno dei LAIB presenti. Durante il passaggio verrà effettuato il controllo delle sale sulla base di una checklist concordata con il responsabile dei Laboratori.

Il calendario dei passaggi sulle varie sedi è fornito, a cura del responsabile dei LAIB, all'impresa affidataria. Sono a carico dell'affidataria le attività di trasporto e spostamento della risorsa tra le varie sedi che dovrà essere realizzata mediante mezzo di trasporto messo a disposizione dalla ditta stessa. Sono

altresì totalmente a carico dell'affidataria eventuali altri costi connessi al trasporto suddetto (assicurazioni auto, pedaggi, parcheggi, carburante, noleggi).

La mancata effettuazione dei passaggi programmati comporterà l'applicazione delle penali secondo le modalità specificate al par. 13 *Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità*.

Costituisce parte integrante del servizio richiesto il trasporto ad hoc e la consegna presso i laboratori di componenti HW o materiali di consumo che dovesse rendersi necessario per alimentare le dotazioni di diversi LAIB (toner, accessori, carta A4, A3, A0-plotter, ecc.). Questo componente del servizio verrà utilizzato in modo sussidiario al servizio di moving SMIS.

La checklist prevede numerosi e puntuali controlli HW, SW, di corretta esecuzione delle attività in carico agli studenti collaboratori, di aspetti logistici e legati alle dotazioni d'arredo (sedie, banchi, attrezzature didattiche, proiettori, ecc.).

Il monitoraggio puntuale di ogni anomalia, se non risolvibile sul posto dal tecnico, deve essere segnalato tramite sistema di ticketing dell'Area IT con l'obiettivo di attivare l'escalation di guasti e malfunzionamenti.

La risoluzione di guasti, malfunzionamenti e piccole operazioni che possono essere svolte nel tempo previsto per il sopralluogo sulla singola sede sono a carico del tecnico dell'affidataria.

7.5.2. Interventi di ripristino HW/SW CLIENT e segnalazione guasti

Due tipologie di intervento:

- a) **programmati**: si tratta di interventi di ripristino segnalati in precedenza dai tecnici di presidio per i quali è quindi stimato l'onere in termini di tempo necessario alla risoluzione del guasto;
- b) **in caso di prima rilevazione di guasti HW/SW** la risorsa dovrà valutare se intervenire direttamente alla riparazione (casi di rapida soluzione nei tempi previsti dal sopralluogo) oppure se segnalare l'incidente al personale dell'Area IT al fine di una successiva schedulazione degli interventi di riparazione/ripristino.

Tutte le segnalazioni vengono registrate su sistema di ticketing centrale dell'Area IT.

7.5.3. Interventi di monitoraggio sistemistico HW/SW SERVER e segnalazione guasti

In ciascuna delle sedi in cui sono presenti LAIB sono installati server Windows locali preposti a garantire alcuni servizi di sistema infrastrutturale (Active Directory, DNS, DHCP, ecc.).

Il servizio di sopralluogo in ciascuna sede metropolitana dovrà pertanto effettuare un monitoraggio sistemistico di alcuni specifici aspetti connessi all'operatività dei data center LAIB al fine di rilevare anomalie non rilevabili o gestibili dal sistema di controllo dell'infrastruttura server presente in sede C.so Duca degli Abruzzi. Si tratta di attività che richiedono competenze server e che saranno attuate tramite check-list di controllo sistemi.

Tutte le segnalazioni vengono registrate su sistema di ticketing centrale dell'Area IT.

7.5.4. Organizzazione e mantenimento attrezzature hardware e materiali di consumi negli spazi dedicati pertinenti all'ufficio LABS e ai laboratori informatici

Le attività da presidiare consistono nell'organizzazione degli spazi adibiti allo stoccaggio di hardware e materiali di consumo a supporto dei singoli LAIB, intervenendo ove necessario per ripristinare ordine ed efficienza in condizioni di sicurezza dei locali. Sono escluse tutte le attività di pulizia dei locali mentre è richiesta la segnalazione di situazioni di inadeguatezza nella pulizia, nella sicurezza e negli impianti dei locali stessi.

7.5.5. Movimentazioni di PDL, materiali e attrezzature per esigenze critiche ed urgenze (sussidiaria al servizio SMIS)

Le attività di movimentazione di PDL, materiali di consumo e attrezzature possono essere richieste in situazioni di criticità o urgenza per le quali non è possibile intervenire in tempi accettabili tramite il servizio di moving SMIS. La valutazione delle condizioni di criticità o urgenza è a totale discrezione del responsabile dell'Ufficio Laboratori.

7.5.6. Supporto alle operazioni programmate di rinnovo del parco postazioni LAIB costituite da tutte le attività necessarie alla sostituzione delle PDL obsolete con quelle nuove

La gestione dei laboratori informatici dell'Area IT prevede il rinnovo periodico del parco PDL con frequenza normalmente annuale. Indicativamente le attività vengono concentrate nel periodo di luglio-settembre durante il quale le attività didattiche sono ridotte o assenti. Queste attività di carattere massivo e concentrato in brevi periodi coinvolgono normalmente il personale dell'Ufficio Laboratori, integrato dal servizio SPLIB. Il tecnico della ditta potrà essere anch'egli coinvolto a pieno servizio in tutte le attività connesse al turnover.

7.5.7. Caratteristiche delle figure professionali (SSPL)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Affidataria dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 12 - OSWV - profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito del servizio oggetto di affidamento ed eventualmente delle certificazioni indicate nella *Tabella 13 - OSWV - esperienze professionali e certificazioni*.

L'esperienza professionale e le certificazioni saranno oggetto di valutazione.

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
Operatore server Windows e VMware OSWV	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenze: buone capacità nella gestione e troubleshooting su sistemi server Windows Server 2008 o superiori e VMware; Ottime capacità di installazione, configurazione e troubleshooting OS Windows; configurazione di HW, periferiche di stampa, MF, Plotter grandi formati. ▪ Esperienza minima di almeno 3 anni in attività oggetto di affidamento di cui ai punti 7.5.2 - 7.5.3 con l'impiego delle competenze richieste; ▪ Certificazione ITIL: certificazioni ITIL livello Foundation o superiore ▪ Certificazioni Windows: almeno un esame superato tra quelli richiesti per le certificazioni MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate): Server 2012, Server 2016, Windows 10, Office 365. In alternativa almeno un esame per certificazione MCSE; ▪ Conoscenze linguistiche: buona conoscenza della lingua inglese orale; ▪ Altre capacità e competenze relazionali: <ul style="list-style-type: none"> ○ ottima conoscenza della lingua italiana; ○ elevata capacità organizzativa e di problem solving; ○ buona capacità di comunicazione; ○ capacità di lavorare sia in equipe sia autonomamente; ○ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 12 - OSWV - profilo professionale

Profilo professionale	Esperienze professionali e certificazioni - requisiti oggetto di valutazione
Operatore server Windows e VMWare OSWV	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperienza tecnica: esperienze documentate negli ultimi 5 anni in progetti/servizi oggetto di affidamento di cui ai punti 7.5.2 - 7.5.3, con l'impiego delle competenze richieste; ▪ Certificazioni IT: certificazioni ITIL livello Intermediate o Expert, ovvero altre certificazioni in ambito client Windows e networking, MCSA, MCSE.

Tabella 13 – OSWV - esperienze professionali e certificazioni

Il Servizio OAL potrà richiedere alla ditta affidataria il servizio SSPL entro i limiti ed importi previsti in Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"

7.5.8. Operatività delle risorse del servizio SSPL

Le risorse impegnate nel servizio SSPL opereranno sulla base delle attività schedulate dal coordinatore del fornitore attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dall'Area IT.

Servizio di supporto IMAC "ad hoc" per esigenze variabili (SSH)

7.6. Servizio di supporto IMAC "ad hoc" per esigenze variabili (SSH)

Il servizio di supporto IMAC "ad hoc" ha l'obiettivo di rispondere ad esigenze di due tipologie specifiche, non già coperte dai servizi descritti in precedenza:

- richieste IMAC massive (grandi volumi) pianificabili (ad es. sostituzione delle PDL di interi LAIB);
- picchi di attività IMAC urgenti ma comunque pianificabili (es. traslochi di postazioni di interi uffici dell'Amministrazione, allestimenti massivi di PDL per eventi).

Questo tipo di servizio potrà essere attivato dal Servizio OAL mediante richiesta al coordinatore del fornitore.

Il processo di richiesta, accettazione con indicazioni dei tempi di esecuzione, attivazione e completamento delle attività dovrà essere realizzato nel rispetto degli SLA offerti dal fornitore nell'offerta tecnica. Si riportano di seguito gli SLA minimi per le diverse fasi di processo:

Servizi di supporto IMAC "ad hoc" - SLA	KPI	SLA (*)
Presenza in carico della richiesta di supporto IMAC "ad hoc" con conferma dei tempi di attivazione delle attività di supporto (intervento)	tempo di presa in carico della richiesta	2 gg
Attivazione esecuzione dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto	tempo di attivazione dell'intervento	10 gg

Completamento intervento IMAC DA REMOTO: Il tempo complessivo di intervento è calcolato come tempo unitario previsto da SLA per il numero di PDL su cui deve essere fatto l'intervento IMAC (*)	tempo di completamento unitario (di una PDL)	30 min
Completamento intervento IMAC ON SITE: Il tempo complessivo di intervento è calcolato come tempo unitario previsto da SLA per il numero di PDL su cui deve essere fatto l'intervento IMAC (*)	tempo di completamento unitario (di una PDL)	2 ore

Tabella 14 – SLA per servizi IMAC

(*) I valori effettivi potranno essere migliorativi in funzione dell'offerta tecnica del fornitore

Il processo descritto dovrà portare a definire e quotare, per ciascuna attività richiesta, oltre ai tempi di attivazione ed esecuzione, anche il relativo importo economico sulla base del prezzo unitario del singolo intervento IMAC offerto dal fornitore e delle quantità di interventi IMAC richiesti in funzione della loro complessità e tempistica (vedi *Tabella 15 – Equivalenze interventi – n. IMAC*) e in coerenza con le quantità minime e massime previste in *Tabella 17 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*.

Tipo intervento	Descrizione intervento e tempistica	n. IMAC
Montaggio hardware PDL (assemblaggio case, monitor, tastiera, mouse, cavi, stand Ergotron) su banco	Attività che parte dal disimballo dei componenti, al montaggio comprensivo di schede aggiuntive, fino alla verifica della corretta accensione elettrica. Tempistica: MEDIA	1
Smontaggio PDL (case, monitor, tastiera, mouse, stand Ergotron) e ordinamento su pallet	Attività che prevede di smontare i vari componenti della PDL e di predisporli e ordinarli per il successivo trasloco o immagazzinamento a cura dei servizi SMIS Tempistica: MEDIA	1
Installazione hardware di scheda aggiuntiva o memoria all'interno di una PDL	Attività che richiede l'apertura del case, il montaggio HW del componente, la richiusura del case e il test di accensione elettrica Tempistica: BASSA	1/2
Predisposizione PDL per trasloco (assemblata)	Attività che richiede esclusivamente di scollegare i cavi della PDL e disporla su pallet per il successivo trasloco/trasporto in altro luogo. Tempistica: BASSISSIMA	1/2
Posizionamento PDL su banco (assemblata)	Attività che richiede esclusivamente di disporre la PDL su banco e collegarla ai cavi. La PDL normalmente è disponibile su pallet a seguito trasloco/trasporto da altro luogo. Tempistica: BASSISSIMA	1/2
Predisposizione attrezzature per moving	Attività di composizione delle PDL in unità complete e posizionamento su pallet o scaffale. L'attività può richiedere la verifica della presenza di tutti i componenti anche interni della PDL (es. schede, memoria, hard disk, ...). Tempistica: BASSISSIMA	1/4

Tabella 15 – Equivalenze interventi – n. IMAC

A titolo di esempio si riportano due casi tipici di richiesta di attività IMAC e relativa logica di quotazione:

- L'Uff. Laboratori, dovendo provvedere al turnover annuale delle postazioni nelle sale, deve predisporre nel mese di luglio l'aggiornamento di un LAIB da 60 PDL. Si dovrà pertanto provvedere a smontare 60 PDL obsolete e sostituirle con 60 nuove PDL. L'attività richiederà 60 smontaggi delle PDL esistenti

(pari a 60*1 IMAC = 60 IMAC) + 60 montaggi delle nuove PDL (pari a 60*1 IMAC = 60 IMAC). In totale l'attività verrà quotata per un totale di 120 interventi IMAC.

- L'Uff. Office Automation, dovendo presidiare il trasloco delle 100 PDL di un grande ufficio dell'Amministrazione che cambierà di sede, ha necessità di supporto IMAC. Le PDL sono di tipo All In One. L'attività richiederà la predisposizione delle 100 PDL per il trasloco (pari a $100 * 1/2 = 50$ IMAC) e il successivo posizionamento sui tavoli a valle del trasloco (pari a $100 * 1/2 = 50$ IMAC). In totale l'attività verrà quotata per un totale di 100 interventi IMAC.

Il Servizio OAL potrà effettuare richieste di servizio "ad hoc", ossia di tipo a consumo, fino al raggiungimento dell'importo massimo previsto dalle quantità indicate in *Tabella 17 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*. La realizzazione delle attività richieste che non dovesse rispettare i livelli di servizio previsti in *Tabella 14 - SLA per servizi IMAC* comporterà l'applicazione delle penali secondo le modalità specificate al par. 13 *Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità*.

8. Quantità richieste e canone mensile di servizio

8.1. Quantità richieste

I servizi di supporto previsti dal presente capitolato dovranno essere erogati nel rispetto dei limiti quantitativi annui riportati nelle tabelle di seguito, relativamente ai "servizi di presidio" ed ai "servizi a consumo".

All'Aggiudicatario saranno corrisposti, attraverso i contratti attuativi che verranno stipulati per l'intero periodo contrattuale, importi annui massimi indicativi come riportato rispettivamente nella *Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"* e nella *Tabella 17 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*.

Cod. servizio	Denominazione servizio (PRESIDIO)	profilo professionale	n. risorse /anno	importo € MAX /anno
SSOA	Servizio di supporto office automation	SOAs – Specialista Office Automation SENIOR	2 FTE	€ 122.500
SSAM	Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT	TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	2 FTE	€ 97.000
SMIS	Servizio di moving INTERNO di sede e INTER-SEDE	OOAj – Operatore Office Automation	a corpo	€ 42.000
SSPL	Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi	OSWV - Operatore server Windows e VMWare	1 FTE	€ 72.000
Totali				€ 333.500

Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"

Cod. servizio	Denominazione servizio (CONSUMO)	importo unitario per singolo intervento IMAC	nr. MAX interventi IMAC /anno	importo € MAX /anno
SSH	Servizio di supporto IMAC "ad hoc" per esigenze variabili	€ 21,25	1.200	€ 25.500

Tabella 17 - quantità di servizi di tipo "a consumo"

Tali importi massimi indicativi saranno ricalcolati, sulla base del ribasso di gara proposto dall'aggiudicataria, per definire gli importi effettivi che verranno corrisposti.

Considerato quanto riportato nelle tabelle *Tabella 16 - quantità di servizi di tipo "presidio"* e nella *Tabella 17 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*, l'importo complessivo indicativo massimo annuo riferito a tutti i servizi del Lotto 4, ivi comprese le attività di coordinamento, è il seguente:

	importo € MAX /anno
Importo complessivo annuale	€ 359.000

Tabella 18 - importi complessivi MIN e MAX annuali Lotto 4

8.2. Canone mensile

Per i servizi di presidio (SSOA, SSAM, SMIS, SSPL), il Committente corrisponderà all'Affidatario un **canone mensile complessivo** pari al prezzo complessivo annuale offerto, diviso per il numero di giorni lavorativi dell'anno e moltiplicato per i giorni lavorativi del mese. A tal fine il Committente provvederà a definire e comunicare all'Affidatario il piano di pagamenti dei canoni mensili in fase di avvio della fornitura.

Per i servizi a consumo (SSH) il Committente corrisponderà all'Affidatario un **importo complessivo mensile** unico pari alla somma degli importi di tutti gli interventi effettuati nel mese, sulla base del numero di interventi IMAC richiesti.

9. Sedi di intervento

I servizi SSOA, SSAM, SMIS, SSPL verranno erogati nelle sedi metropolitane del Politecnico come indicato in *Tabella 19 - Sedi di intervento*.

Ciascun servizio, come riportato in tabella, sarà presidiato prevalentemente dalla sede indicata con codice (P), ma potrà dover essere erogato eventualmente anche nelle altre sedi indicate con il codice (s).

Cod. servizio	SSOA (Sede Duca)	SSOA (ART)	SSAM	SMIS	SSPL
Sede Centrale – Corso Duca Abruzzi 24	P	s	P	P	P
Lingotto - Via Nizza 230	s	P	s	P	s
Castello del Valentino - Viale Mattioli 39	s	s	s	P	s
Cittadella Politecnica - Via Boggio 71	s	s	s	P	s
Campus di Mirafiori - C.so Settembrini 178	s	s	s	P	s
Sede Morgari - Via Morgari 36b	s	s	s	P	s
Sede Energy Center - Via Borsellino 38/1	s	s		P	

Tabella 19 - Sedi di intervento

Qualora il Politecnico attivasse nuove sedi metropolitane nel corso dell'esecuzione del contratto, l'Affidatario sarà tenuto ad estendere il perimetro di fornitura del servizio alle nuove sedi, pur nel rispetto dei limiti e condizioni previste dal contratto.

Lo specifico servizio SSPL, dovrà essere espressamente erogato su tutte le sedi che ospitano i LAIB dell'Area IT e a totale cura e onere della ditta affidataria per quanto concerne gli spostamenti e trasferimenti delle risorse.

9.1. Comportamento e riservatezza

Il personale impiegato nelle attività richieste dovrà tenere un comportamento discreto, decoroso ed irreprensibile, comunque conforme alle regole di buona educazione e nel rispetto di tutte le norme pertinenti di carattere regolamentare, generali e particolari emanate dal Committente, secondo quanto previsto dall'art. 35 del capitolato.

Dovrà inoltre mantenere riservato quanto verrà a sua conoscenza in merito all'organizzazione e all'attività del Committente e di quanto appreso durante l'espletamento dei servizi di cui trattasi, in conformità a quanto previsto dal Capo VII del capitolato.

Il Committente potrà promuovere l'allontanamento di quei dipendenti dell'Impresa Affidataria che contravvenissero alle disposizioni di cui sopra. L'Impresa Affidataria, in tal caso, dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale allontanato.

10. Modalità di gestione del contratto

10.1. Monitoraggio del servizio e reporting

Durante l'esecuzione del contratto verrà effettuato il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei servizi forniti secondo le seguenti modalità:

- le attività verranno assegnate alle risorse dal coordinatore del fornitore su base preferibilmente settimanale o, se necessario, giornaliera, secondo logiche di pianificazione e priorità concordate preventivamente con il Servizio OAL;
- le attività verranno assegnate attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dall'Area IT (EasyVista), eventualmente integrato con altri strumenti da concordare per la pianificazione delle "corse" richieste al servizio SMIS;
- il coordinatore provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza settimanale, **report dettagliato settimanale** delle attività svolte per ciascun servizio erogato e dedotte dal sistema di ticketing.

Il report deve contenere almeno i seguenti dati per ciascun ticket gestito: *#richiedente*, *#centro di costo del richiedente*, *#oggetto della richiesta*, *#tipo richiesta (incident/service request)*, *#data richiesta*, *#stato (aperto, pending, completato, sospeso)*, *#data di completamento*, *#rif operatore tecnico che ha seguito l'attività*.

Il report settimanale dovrà essere inoltrato al Committente **entro 3 giorni** lavorativi dalla fine della settimana (quindi entro il mercoledì).

- l'aggiudicatario provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza mensile, un **report complessivo mensile**, riportante il dettaglio dei ticket gestiti nel mese (unione dei report settimanali) e gli specifici report di sintesi con informazioni sul numero complessivo di ticket gestiti per tipologia, servizio, sede di erogazione, SLA conseguito.

Il report complessivo mensile dovrà essere inoltrato al Committente **entro 10 giorni** lavorativi dalla fine del mese.

- Il formato dei report e le modalità di comunicazione verranno concordate in fase di avvio del contratto.
- Con frequenza trimestrale verranno effettuate valutazioni consuntive congiunte tra i referenti della ditta affidataria e dell'Area IT sul corretto e adeguato funzionamento dei servizi, al fine di porre rimedio ad eventuali anomalie o criticità.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra descritti comporterà l'applicazione delle penali secondo le modalità specificate al par. 13 *Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità*.

10.2. Sospensione dei servizi in periodi di chiusura del Politecnico

Salvo diversi accordi tra le parti i servizi erogati dalla ditta dovranno essere sospesi (e non fatturati) nei periodi di chiusura del Politecnico. Indicativamente i periodi di chiusura sono i seguenti:

Periodo	Date periodo	gg lavorativi
Pasqua	dal venerdì al martedì	2 gg
Agosto	3 settimane centrali	15 gg
Natale	2 settimane circa	10 gg

I periodi e le durate riportati in tabella possono cambiare leggermente di anno in anno. In fase di avvio della fornitura verranno forniti dall'Area IT i periodi precisi di chiusura.

11. Orari di servizio

11.1. Orario servizi SSOA, SSAM, SSPL

I servizi di presidio (SSOA, SSAM, SSPL) dovranno essere svolti dalle risorse in modo continuativo entro gli orari di funzionamento del Politecnico ed in particolare entro gli orari di servizio presidiati dall'Area IT. L'orario standard di riferimento è il seguente:

- orario 1): dal LUN al VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00

Il committente e l'aggiudicatario potranno eventualmente concordare, relativamente a ciascuno specifico servizio, un altro orario di copertura tra i seguenti possibili:

- orario 2): dal LUN al VEN, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.30
- orario 3): dal LUN al VEN, dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 18.00

11.2. Orario servizio SMIS

Il servizio di moving SMIS dovrà essere erogato secondo i seguenti orari:

- Moving INTERNO DI SEDE: dal LUN al VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00
- Moving INTER-SEDE: nei giorni LUN, MER, VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00

E' onere del coordinatore dei servizi verificare e monitorare il rispetto degli orari di fornitura degli stessi.

12. Continuità dei servizi

In relazione ai servizi (SSOA, SSAM, SMIS, SSPL) richiesti dal committente, l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità, durante l'intero periodo contrattuale, secondo gli orari di servizio concordati (orario 1, 2 o 3 + orari specifici SMIS), attraverso il rispetto dei livelli minimi mensili e complessivi indicati nella *Tabella 20 - Livelli di continuità di servizio*

Tipo continuità	Continuità	SLA minimo
Continuità MENSILE (CM)	Servizio coperto MENSILMENTE dalle figure professionali di presidio durante gli orari previsti	95% delle ore complessive previste per il servizio
Continuità COMPLESSIVA (CC)	Servizio coperto COMPLESSIVAMENTE sull'intero periodo contrattuale dalle figure professionali di presidio durante gli orari previsti	98% delle ore complessive previste per il servizio

Tabella 20 - Livelli di continuità di servizio

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra descritti comporterà l'applicazione delle penali secondo le modalità specificate al par. 13 *Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità*.

13. Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità

L'Affidatario riconosce al Committente il diritto di procedere, anche senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune o anche in contraddittorio, a verifiche e controlli volti ad accertare la regolare esecuzione dei servizi e l'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte.

A fronte di eventuali inadempienze rilevate nell'esecuzione dei servizi, il Committente provvederà a notificare all'Aggiudicatario l'accertamento delle stesse e provvederà all'applicazione di penalità determinate sulla base delle modalità di seguito descritte, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni:

Causale	COD	Penalità	Servizi a cui si applica
Ritardo nell'avvio del servizio	P1	€ 150 per ciascun giorno di ritardo e per ciascun servizio attivato in ritardo	tutti
Ritardo nella sostituzione di una risorsa su richiesta motivata del Committente	P2	€ 150 per ciascun giorno di ritardo e per ciascuna risorsa	SSOA, SSAM, SMIS, SSPL
Mancato svolgimento del servizio (non raggiungimento del limite minimo MENSILE di livello servizio previsto dalle condizioni di continuità CM)	P3	€ 150 per ciascun giorno di mancato servizio e per ciascun servizio, il cui livello di continuità MENSILE è sceso al di sotto dello SLA minimo previsto	SSOA, SSAM, SMIS, SSPL
Mancato svolgimento del servizio (non raggiungimento del limite minimo COMPLESSIVO di livello servizio previsto dalle condizioni di continuità CC)	P4	€ 150 per ciascun giorno di mancato servizio e per ciascun servizio, il cui livello di continuità COMPLESSIVO è sceso al di sotto dello SLA minimo previsto	SSOA, SSAM, SSPL
Mancata corsa pianificata del servizio di moving SMIS	P5	€ 150 per ciascuna corsa non effettuata come da programmazione	SMIS
Mancato passaggio periodico previsto	P6	€ 150 per ciascun passaggio non	SSPL

presso i LAIB dal servizio SSPL		effettuato come da programmazione	
Mancato rispetto degli SLA previsti dalla <i>Tabella 14 – SLA per servizi IMAC</i>	P7	€ 50 per ciascuna inadempienza (ritardo nella presa in carico della richiesta; ritardo nell’attivazione dell’esecuzione; ritardo nel completamento dell’intervento richiesto)	SSH
Reporting in ritardo da parte del coordinatore	P8	€ 50 per ciascun giorno di ritardo nella fornitura dei report settimanali e mensile previsti	SC
Grave ritardo	P9	€ 150 per ciascuna inadempienza	SSOA, SSAM, SMIS, SSPL

Tabella 21 – tabella delle penalità contrattuali

Il Responsabile Unico del Procedimento
(Ing. Giorgio Santiano)
(F.to Giorgio Santiano)