



CAPITOLATO TECNICO
Servizio di presidio tecnico informatico
delle postazioni di lavoro fisse dell’AIFA
CIG 6796101FF2

Sommario

PREMESSA	3
1 IL PRESIDIO TECNICO	4
1.1 Descrizione del servizio	4
1.2 Il Referente del Servizio	4
1.3 Le attività operative	4
1.4 Copertura Presidio	7
2. Tipologia e quantità delle postazioni ed apparecchiature	8
3. Livelli di servizio del presidio tecnico	9
4. PRESIDIO TECNICO IN SITUAZIONE DI EMERGENZA	11
5. ATTIVITA' DI TRASFERIMENTO UNA TANTUM	12
6. SICUREZZA	13

PREMESSA

L'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA), al fine di mantenere un idoneo servizio di assistenza e supporto ai propri uffici, perseguendo una politica di standardizzazione e di ottimizzazione dei costi di gestione, intende acquisire il servizio di gestione e manutenzione delle stazioni di lavoro, come descritto nei paragrafi successivi.

Lo scopo del presente capitolato è l'acquisizione di servizi relativi alla gestione ed al mantenimento di:

- Postazioni di lavoro (PdL)
- Stampanti
- Stampanti Multifunzioni (MTF)
- Servizio di Help desk per quanto oggetto nel presente capitolato
- Servizio di presidio per il monitoraggio dei sistemi delle reti e delle applicazioni software dell'agenzia.

L'AIFA ha un proprio sistema di qualità cui il fornitore dovrà sempre adeguarsi, di seguito si riportano le principali Procedure Operative Standard (P.O.S.) e Istruzioni Operative (I.S.) attualmente in vigore:

- I.S. 002 - Servizi di manutenzione logistica e assistenza informatica
- I.S. 004 - Attribuzione profili utenze sistemi IT AIFA
- P.O.S. 190 - Assistenza Informatica Interna
- P.O.S. 192 - Modalità di dismissione beni informatici
- P.O.S. 193 - Modalità di backup utente

Si rappresenta che in caso di aggiornamento della documentazione questa sarà inviata al responsabile del presidio per l'aggiornamento delle modalità operative del proprio personale.

1 IL PRESIDIO TECNICO

1.1 Descrizione del servizio

Gli interventi di presidio tecnico verranno assicurati dal fornitore e saranno svolti presso le sedi dell'AIFA in Roma dal 30/09/2016 al 6/10/2017, con risorse di adeguato profilo professionale ed esperienza in proposito, utilizzando strumenti automatici di diagnostica ed intervento sia preventivo sia correttivo, a carico del fornitore preventivamente approvati dall'Agenzia o già in uso presso di essa. Al momento l'AIFA è dislocata su 2 sedi ubicate in via del Tritone n° 181 e via del Tritone n° 169 in Roma, anche se si riserva la possibilità, nell'arco della durata del contratto, di trasferirsi anche presso nuove sedi nel territorio di Roma Capitale.

Il servizio sarà erogato dal fornitore impiegando come minimo almeno n. 4 persone FTE (Full Time Equivalent) dedicati; tali risorse disporranno di un ambiente di lavoro messo a disposizione dall'AIFA. Per gli interventi richiesti dagli utenti, il servizio sarà attivato tramite apposito applicativo di trouble ticketing messo a disposizione dall'Agenzia (OTRS) e sarà regolamentato dalle istruzioni di lavoro e procedure operative standard del sistema di assicurazione di qualità dell'Agenzia (P.O.S. 190, IS.OP. 002 e IS.OP. 004).

Il servizio include la presa in carico delle attività dal fornitore uscente.

Il personale messo a disposizione dovrà disporre di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana sia parlata sia scritta e, per almeno 1 FTE, dovrà avere padronanza dell'inglese tecnico sia scritto che orale.

Inoltre ai fini della corretta gestione ordinaria è necessario che almeno 1 FTE abbia esperienza documentabile nell'utilizzo del software "Cyphort Advanced Threat Detection Platform" e del software OTRS.

1.2 Il Referente del Servizio

L'aggiudicatario dovrà individuare e comunicare all'AIFA i dati di un referente unico responsabile tecnico di progetto, contattabile anche attraverso telefono, cellulare, PEC, e-mail ordinaria che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutte le attività previste nel servizio. Il referente dovrà inoltre occuparsi di fornire idonea rendicontazione mensile, monitorare i livelli di servizio, organizzare la disponibilità delle risorse tecniche e umane e dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del contratto. Il referente garantirà infine una congrua presenza presso l'Agenzia per lo svolgimento efficace del suo ruolo.

1.3 Le attività operative

Le attività svolte dal presidio riguarderanno gli interventi di assistenza hardware e software sulle postazioni di lavoro integrate in un contesto operativo che contempli, ad esempio,

metodologie di lavoro tipo ITIL, TOGAF ecc. e comunque in accordo con il sistema di assicurazione qualità dell'Agenzia. Di seguito si riportano a puro titolo di esempio non esaustivo le principali attività che dovranno essere svolte:

- Gestione del magazzino apparati e movimentazione logistica all'interno della sede. Esempio: all'atto dell'arrivo di partite di nuove strumentazioni informatiche, il personale coinvolto nel servizio dovrà provvedere a: loro stoccaggio nel magazzino, classificazione inventariale e prelievo graduale per la sostituzione di vecchie postazioni e/o per la creazione di nuove postazioni. Il personale dovrà depositare in un locale idoneo, situato all'interno dello stabile dell'Agenzia, i dispositivi informatici ritirati (compresi stampanti e scanner). Allo stesso tempo dovrà depositare nel magazzino i materiali dismessi che dovranno essere resi disponibili successivamente per eventuali riusi o predisposti per una messa in fuori uso nelle modalità da concordarsi con l'AIFA. Il fornitore dovrà conseguentemente aggiornare i sistemi di inventario. Per le multifunzioni dovrà attivare il personale indicato da AIFA.
- Installazione di nuove postazioni presso l'utente, anche mediante la realizzazione dei kit di installazione e configurazione per le nuove postazioni fornite. La fornitura di tali kit comprenderà la creazione di un disco immagine, appositamente realizzato per ogni lotto di computer e i software di base. Detti kit rimarranno di proprietà dell'Agenzia.
- Riattivazione e riconfigurazione di postazioni anche attraverso il riutilizzo di postazioni in magazzino.
- Sostituzione di componenti hardware, interventi sul firmware se necessari a garantire l'operatività ordinaria delle postazioni.

Si precisa che i materiali necessari alla riparazione di eventuali guasti alle apparecchiature saranno messi a disposizione dal fornitore HW se l'apparato è in garanzia, dall'AIFA nel caso contrario e se conveniente economicamente.

- Dismissione di postazioni, con disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire/riconsegnare (comprensive della distruzione permanente dei dati ivi presenti), secondo le modalità indicate nella P.O.S. 192 "Modalità di dismissione beni informatici" dell'AIFA.
- Installazione di componenti software su postazioni esistenti: sistemi operativi, software di sistema, applicazioni.
- Aggiornamenti software secondo adeguata policy di configuration management proposta dal fornitore e approvata dall'Agenzia.
- Assicurazione del corretto funzionamento delle postazioni in esercizio, nuove, spostate o modificate: problem solving e ripristino in caso di malfunzionamenti. L'intervento dovrà svolgersi on-site e qualora, per qualsiasi motivo, durante lo svolgimento dell'intervento, si dovessero presentare impatti sulla sicurezza delle informazioni non in precedenza notificati al referente tecnico dell'Agenzia, il fornitore è tenuto tassativamente a interrompere l'esecuzione dell'intervento e notificare la

situazione al referente stesso, il quale deciderà se procedere con l'intervento oppure interromperlo e ripristinare la situazione iniziale. In entrambi i casi, l'intervento sarà conteggiato nel sistema di TT con tracciamento della decisione presa.

- Gestione delle stampanti e multifunzioni:
 - Installazione driver e configurazione delle stampanti e multifunzione sui pc degli utenti (eventualmente tramite l'uso di un software di print management messo a disposizione dall'AIFA);
 - Sostituzione cartucce stampanti e toner multifunzione forniti da AIFA, il materiale esausto dovrà essere riposto in appositi contenitori messi a disposizione;
 - Spostamento stampanti e aggiornamento dell'Asset;
 - Attivazione del personale indicato da AIFA per gli spostamenti delle multifunzioni e tracciatura delle relative attività nel software di Asset Management;
 - Previa segnalazione degli utenti, il personale del presidio verifica la problematica di malfunzionamento e nel caso di problemi di lieve entità, provvede alla relativa risoluzione (es. rimozione inceppamento della carta, problematiche di rete). Nel caso di problematiche che richiedano sostituzioni o riparazioni di componenti hardware, comunica al personale indicato da AIFA (es. sostituzione pezzo della multifunzione) la problematica e ove necessario supporta per la relativa risoluzione;
 - Approvvigionamento materiale di consumo dispositivi di stampa: anche mediante strumenti software messi a disposizione da AIFA dovrà essere monitorato il materiale di consumo per i dispositivi di stampa multifunzione (fatta eccezione per la carta) attivando il personale indicato da AIFA per il relativo rifornimento (toner/cartucce).
- Backup dei dati: su richiesta degli utenti e in tutti quei casi in cui gli interventi sulla PdL possono comportare rischio di perdita dei dati dell'utente, il fornitore deve dare, come parte integrante del servizio e senza costi aggiuntivi per l'Agenzia, un opportuno servizio di assistenza per il backup dei dati contenuti nella PdL (incluso il profilo utente), secondo le modalità indicate nella P.O.S. 193 "Modalità di backup utente" dell'AIFA.
- Asset management, con vista sia amministrativa che tecnica, mediante strumenti software messi a disposizione da AIFA o dal fornitore. All'aggiudicazione della fornitura il fornitore dovrà presentare un inventario di tutto l'hardware e del software (comprese le licenze e lo stato delle garanzie) presenti nella sede AIFA e dovrà aggiornare costantemente ed in tempo reale il sistema gestione inventario (Asset) compresa l'assegnazione e l'eventuale posizionamento dei beni; per le apparecchiature di stampa (stampanti e multifunzione) si chiede anche una planimetria con l'ubicazione dei dispositivi. Per tutto il periodo dell'appalto, tale inventario dovrà rimanere allineato con il reale patrimonio informatico dell'Agenzia. L'aggiornamento dell'inventario sarà a cura del fornitore.

- **Formazione all'utenza:** il personale del servizio dovrà fornire istruzioni di utilizzo agli utenti nel caso di consegna di nuovi dispositivi, upgrade del software e installazione di nuovi software sulle postazioni nonché fornire assistenza base sui software più diffusi già in uso come ad esempio i principali applicativi Office.

Il servizio include la presa in carico delle attività dal fornitore uscente e alla fine del contratto il passaggio di consegne con il fornitore entrante; si specifica che tali modalità dovranno essere approvate da AIFA.

A supporto del servizio di presidio tecnico il fornitore utilizzerà un sistema di trouble-ticketing (OTRS) messo a disposizione dall'Agenzia, da cui verrà estrapolata la reportistica inerente le attività del fornitore stesso anche ai fini del monitoraggio dei livelli di servizio.

Gli utenti AIFA accederanno al servizio mediante l'invio di un'email al sistema di trouble-ticketing o con webform, eventuali altre richieste saranno riportate sul sistema a cura del presidio stesso.

1.4 Copertura Presidio

Il presidio sarà effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Tramite opportuna turnazione, dovrà essere garantita l'operatività anche durante la pausa pranzo. Sono escluse le festività nazionali e locali del Comune di Roma.

Su richiesta di AIFA, in particolari circostanze di carattere istituzionale, gli orari di inizio e fine del servizio di presidio potranno essere rispettivamente anticipati o ritardati e il servizio potrebbe essere svolto in sedi differenti ma sempre all'interno del Comune di Roma senza oneri aggiuntivi.

A tal proposito AIFA potrà anche richiedere, previa comunicazione e senza ulteriori oneri, prestazioni nell'orario dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 anche in giorni festivi, per un massimo di 5 (cinque) giornate. Ulteriori giornate saranno quotate separatamente di volta in volta fermo restando che non è previsto il diritto di esclusiva in favore dell'Aggiudicatario, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altra Ditta specializzata debitamente selezionata.

2. TIPOLOGIA E QUANTITA' DELLE POSTAZIONI ED APPARECCHIATURE

Di seguito si riportano il numero indicativo delle postazioni ed apparecchiature oggetto del servizio. Tale quantità potrà crescere e il servizio dovrà garantire l'invariabilità dei livelli qualitativi descritti nel paragrafo successivo.

Tipologia PC	Sistema operativo	Numero
Desktop	Windows 7	550
Notebook	Windows 7	80

Si precisa che al momento l'Agenzia sta valutando anche soluzioni che prevedono l'utilizzo di Thin client con funzionalità analoghe ai Pc Desktop e soluzioni di Telelavoro.

A titolo indicativo e non esaustivo, le postazioni di lavoro sono attualmente dotate di suite Office, Antivirus, applicativi AIFA custom, prodotti specifici dell'ambito farmaceutico e regolatorio. Sono inoltre presenti circa 5 pc con sistema operativo IOS.

Ai fini della sicurezza informatica, l'Agenzia dispone inoltre di software per la gestione centralizzata dei client antivirus "Trend Micro" e del software "Cyphort" per la rilevazione di potenziali minacce web ed email.

Di seguito si riportano il numero indicativo delle apparecchiature di stampa e degli scanner oggetto del servizio. Tale quantità potrà variare e il servizio dovrà garantire l'invariabilità dei livelli qualitativi descritti nel paragrafo successivo. Nel periodo contrattuale, relativamente alle stampanti, l'Agenzia ne prevede la quasi totale dismissione.

Tipologia	Numero
Stampanti	100
Multifunzioni	35
Multifunzioni a noleggio*	13
Scanner	6

*il personale del presidio dovrà fornire assistenza esclusivamente per configurazioni di rete, aggiornamento software lato server, configurazione driver sulle pdl, inceppamento carta.

Inoltre è previsto l'acquisizione di un apposito software che dovrà essere utilizzato dal personale del presidio per la gestione remotizzata delle apparecchiature multifunzione.

3. LIVELLI DI SERVIZIO DEL PRESIDIO TECNICO

I livelli di servizio previsti per il presidio tecnico sono differenziati per tipologia di utente:

- Utenti critici (40 postazioni);
- Utenti standard.

L'attribuzione degli utenti alle tipologie individuate sarà definita da AIFA.

Per le postazioni degli utenti critici l'intervento si intende effettuato entro 30 (trenta) minuti dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è da realizzare entro 1 (una) ora lavorativa dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta.

Per le postazioni degli utenti standard l'intervento è previsto entro 1 (una) ora lavorativa dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è richiesto entro 4 (quattro) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta.

Sono fatti salvi gli inferiori tempi di intervento e di ripristino offerti dal concorrente in fase di gara sia per gli utenti critici che per gli utenti standard.

I livelli di servizio sono da intendersi al netto delle attese per causa di indisponibilità dell'utente della postazioni di lavoro o da problemi legati alla garanzia degli apparati che dovranno essere gestiti secondo le garanzie e le modalità offerte dalle case produttrici.

Nel caso non siano rispettati i livelli di servizio sopra descritti, verranno applicate delle penali pari a 100,00 (cento) euro per ogni ora lavorativa di ritardo sullo specifico intervento.

Il fornitore si impegna a garantire la presenza costante di 4 (quattro) FTE, nel servizio di presidio e a richiedere l'approvazione preventiva di AIFA per eventuali sostituzioni del personale (e.g. ferie, malattia, turnover): AIFA verificherà mediante il proprio sistema di gestione degli accessi il rispetto del livello del servizio ed in caso di violazione, saranno addebitate le seguenti penali:

- 500 (cinquecento) euro per ogni settimana lavorativa dove la presenza media degli FTE sia risultata inferiore alle 4 unità;
- 1.000 (mille) euro per ogni sostituzione del personale non autorizzata, con obbligo di presentare una candidatura alternativa entro 2 giorni lavorativi. Nel caso questo non si verifichi, l'evento sarà considerato colpa grave e gestito mediante le clausole di recesso del contratto, anche valutando un maggior danno per l'Agenzia.

Gli importi di tutte le penali saranno direttamente detratti dalle competenze maturate dal fornitore nella fattura immediatamente successiva al verificarsi degli eventi.

Circa le penali applicabili, si precisa che dall'art. 10 commi 1,2 e 3 delle Condizioni Generali di Contratto relativo a prestazione di servizi per l'informatica e le Telecomunicazioni (Allegato 4

al Bando MePA “ICT 2009/Prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni”) – alle quali si rinvia per tutto quanto non espressamente disciplinato nel presente Capitolato e nello Schema di Contratto allegato alla lettera d’invio (All. D) – è stabilito che l’importo della penale non potrà superare il 10% dell’importo complessivo del Contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno. Ove l’importo delle penali applicate raggiunga poi il limite del 10% dell’importo del Contratto, al comma 4 del medesimo articolo 10, è previsto che il Punto Ordinante potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

4. PRESIDIO TECNICO IN SITUAZIONE DI EMERGENZA

In caso di eventuali emergenze anche connesse a pandemie o altre situazioni di allerta sanitaria nazionale e internazionale sarà garantita, presso la sede AIFA, comunque sorvegliata, la continuità del servizio in modo da coprire le 24 ore, prevedendo la presenza di una persona secondo il seguente orario:

- Dalle 18.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì;
- Dalle 0.00 alle 24.00 per il sabato e i giorni di festività nazionale e locale del Comune di Roma.

Il suddetto presidio straordinario dovrà essere attivato e cessato mediante un'esplicita richiesta formale da parte dell'Agenzia.

Il suddetto servizio deve essere quotato separatamente di volta in volta fermo restando che non è previsto il diritto di esclusiva in favore dell'Aggiudicatario, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altra Ditta specializzata debitamente selezionata.

5. ATTIVITA' DI TRASFERIMENTO UNA TANTUM

Al fine di velocizzare le operazioni di un eventuale trasferimento di tutto il personale, ovvero di una quota parte consistente, il fornitore deve garantire, oltre agli FTE già normalmente impegnati, un adeguato servizio per:

1. Smontaggio in sicurezza delle postazioni di lavoro degli utenti (pc, monitor, mouse, tastiera, telefono ed eventuali altri dispositivi) e di altro hardware già oggetto di manutenzione nel presente capitolato (switch rete, televisori etc).
2. Disimballaggio nella nuova sede.
3. Riconfigurazione del materiale di cui al punto 1 e, relativamente alle postazioni di lavoro comprensive di telefono, il collegamento dei cavi con "mini collaudo" inteso come verifica dell'accensione del pc, dell'apertura di una pagina web e della stampa di una pagina di prova.

Detto servizio, quotato separatamente nell'offerta, sarà pagato solo se effettivamente utilizzato.

6. SICUREZZA

Al fine di contribuire ad un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza informatica sotto tutti gli aspetti, il fornitore si impegna a rispettare le prescrizioni di legge in materia di sicurezza informatica e quelle emanate dall'Agenzia. Si impegna altresì a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni.