



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO SPECIFICHE TECNICHE LOTTO 4

Procedura aperta finalizzata alla conclusione di un Accordo Quadro con un operatore economico, ai sensi dell'art. 59, comma 4, D.Lgs. 163/2006, avente ad oggetto "Servizi di supporto specialistico all'evoluzione dei sistemi informativi del Politecnico di Torino."

LOTTO 4: Servizi di supporto di base alla gestione delle postazioni di lavoro e degli asset informatici, in ambito amministrazione e laboratori informatici
CIG: 66565327F9

APRILE 2016



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	6
7. Descrizione dettagliata dei servizi richiesti	7
7.1. Attività di coordinamento (AC).....	7
7.2. Servizio di supporto office automation (SSOA)	8
7.2.1. Movimentazione PDL.....	10
7.2.2. Installazione PDL.....	10
7.2.3. Verifica PDL.....	10
7.2.4. Riparazione PDL.....	11
7.2.5. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico	11
7.2.6. Caratteristiche delle figure professionali	11
7.2.7. Operatività delle risorse del servizio SSOA.....	12
7.3. Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM)	13
7.3.1. Gestione hardware e magazzino	13
7.3.2. Supporto per le chiamate su guasti HW	14
7.3.3. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico	14
7.3.4. Caratteristiche delle figure professionali	14
7.3.5. Operatività delle risorse del servizio SSAM	15
7.4. Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL).....	15
7.4.1. Passaggio periodico di controllo su tutte le sale LAIB	16
7.4.2. Interventi di ripristino hw/sw CLIENT e segnalazione guasti	17
7.4.3. Interventi di monitoraggio sistemistico hw/sw SERVER e segnalazione guasti	17
7.4.4. Caratteristiche delle figure professionali	17
7.4.5. Operatività delle risorse del servizio SSPL.....	18
7.5. Servizio di supporto IMAC "ad hoc" per esigenze variabili (SSH).....	19
8. Quantità minime e massime richieste	20
9. Sedi di intervento	21



9.1. Comportamento e riservatezza	22
10. Modalità di gestione del contratto	22
10.1. Monitoraggio del servizio e reporting	22
10.2. Sostituzione delle risorse – richiesta del committente	23
10.3. Sostituzione delle risorse – richiesta dell’aggiudicatario	23
10.4. Sospensione dei servizi in periodi di chiusura del Politecnico	24
11. Orari di servizio	24
12. Continuità dei servizi	24
13. Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità	25



1. Scopo del documento

Questo documento ha lo scopo di descrivere le specifiche tecniche relative al Lotto 4: **“Servizi di supporto di base alla gestione delle postazioni di lavoro e degli asset informatici, in ambito amministrazione e laboratori informatici”**

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	I contratti/ordini stipulati per l’esecuzione dei servizi descritti nel presente documento, in attuazione dell’accordo quadro concluso con l’aggiudicatario della presente procedura di affidamento
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

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 1000 PDL) che dei laboratori informatici di base (LAIB) ed aule informatizzate (circa 1200 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 una unica piattaforma server controllata da un team di sistemisti senior.

Rimane 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 di sala da parte di studenti collaboratori.

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, stampanti, plotter, periferiche ed accessori, device in mobilità;



- fornitura di specifici software applicativi;
- gestione dei guasti software ed hardware e troubleshooting;
- movimentazione dei calcolatori e delle relative periferiche in occasione di traslochi temporanei o permanenti;
- ritiro e dismissione delle postazioni utente obsolete privilegiando forme di riuso delle attrezzature ancora funzionanti (es. donazioni e cessioni a titolo gratuito).

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 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, Office 2010 oltre a numerosi altri software applicativi e Windows Server 2008 per le componenti di backoffice.

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 a carattere operativo 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 di servizi di supporto operativo alle seguenti attività:

- movimentazione, gestione, verifica, riparazione, installazione di base delle postazioni di lavoro - PDL (pc desktop, notebook, tablet, stampanti, MF, plotter, ecc.);
- distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico;
- supporto della gestione operativa centralizzata degli asset fisici (gestione di magazzini IT);
- supporto delle chiamate ed interventi di assistenza tecnica su guasti HW delle PDL;
- supporto del monitoraggio funzionale e operativo dei laboratori informatici di BASE (LAIB) presso le diverse sedi metropolitane;
- supporto di attività "ad hoc" caratterizzate da necessità di interventi massivi o concentrati in un lasso di tempo breve (es. traslochi di uffici dell'Amministrazione, riorganizzazione del parco PDL dei laboratori informatici).

6. Tipologie di servizi richiesti ed attività di coordinamento

I servizi di supporto richiesti al fornitore sono suddivisi in due 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.

Tabella 1 - tipologie servizi



Inoltre è richiesta un'attività di coordinamento dei servizi e delle risorse fornite nel supporto delle molteplici attività richieste dal Servizio OAL. E' un'attività che deve essere garantita per l'intero periodo contrattuale ed è ricompresa nell'offerta complessiva.

7. Descrizione dettagliata dei servizi richiesti

In particolare sono richiesti 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
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 sono 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" e con l'Amministrazione committente;
- garantire il presidio del sistema di ticketing utilizzato per la tracciatura di ogni singola richiesta proveniente dal Servizio OAL e lo smistamento delle attività alle singole risorse. Inoltre dovrà garantire il controllo della chiusura dei ticket completati ed il sollecito di quelli sospesi o in ritardo;



- 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);
- 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.

L'attività di coordinamento potrà essere erogata on site o in modo prevalente da remoto, a discrezione del fornitore.

E' peraltro richiesta una presenza minima on site del coordinatore 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 verrà 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 costituito:

Sede centrale:

Tipologia PDL	Quantità	Note
PC desktop + monitor	850	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
PC notebook	150	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni



Stampanti e MF workgroup	120	HW utilizzato per piccoli gruppi di lavoro o usi individuali (2-4 utenti). Età inferiore a 5 anni
Stampanti e MF dipartimentali	40	HW utilizzato da interi uffici/servizi (10-20 utenti) con contratti incv "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	80	Parco costituito da HW recente e di età non superiore a 3 anni
PC notebook	10	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 in "costo copia"

Tabella 4 - parco PDL sede Lingotto

Il servizio "sede centrale" verrà erogato prevalentemente ma non esclusivamente nella sede principale di c.so Duca degli Abruzzi 24, mentre il servizio "sede Lingotto" verrà erogato espressamente per la sede di Via Nizza 230, presso la quale è situata l'Authority di regolazione dei Trasporti.

Il servizio "sede centrale" sarà utilizzato, quando necessario, anche per supportare le esigenze sulle altre sedi metropolitane con trasporto tra le sedi a carico del Politecnico.

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

- Movimentazione PDL;
- Installazione PDL;
- Verifica PDL;
- Riparazione PDL;
- Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico.



7.2.1. Movimentazione 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 andrà 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 dovrà 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 dovrà essere sempre rintracciabile; pertanto ogni movimentazione dovrà essere accompagnata dalla compilazione cartacea o online di specifico rapportino di lavorazione, da consegnare ai tecnici del *Servizio OAL*, riportante:

- il codice identificativo del bene (CIB);
- il nominativo dell'utente cui viene assegnato il bene;
- il "codice locale" o la descrizione particolareggiata del locale in cui il componente hardware viene posizionato.

7.2.2. Installazione PDL

Per installazione di un calcolatore si intende il complesso di operazioni atte ad installare su un PC o un portatile il software necessario nella configurazione standard.

Per ogni hardware disponibile saranno fornite e messe a disposizione dei tecnici della ditta affidataria le immagini già pronte e le procedure operative. Questi dovranno provvedere all'installazione sui calcolatori verificati come funzionanti seguendo scrupolosamente le procedure fornite dai tecnici del *Servizio OAL*.

Una volta terminato l'aggiornamento dovrà essere controllato il corretto funzionamento del PC con particolare attenzione all'esatto riconoscimento ed installazione di tutte le periferiche hardware. Successivamente dovrà essere rigenerato il SID del calcolatore mediante l'apposito software fornito.

Successivamente si provvederà ad aggiornare il sistema operativo con tutti gli aggiornamenti presenti sul sito di Windows Update e di Office Update ad esclusione di quelli non approvati dai tecnici del *Servizio OAL*.

Per ogni calcolatore installato dovrà essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio OAL, in cui sono riportate le principali caratteristiche hardware (frequenza processore, ram, capacità disco, ecc.), al fine di poter caricare le informazioni aggiornate sul sistema informativo di gestione dei beni IT (SIB) e monitorare il parco macchine pronto ed immediatamente disponibile.

7.2.3. Verifica 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 andranno formattati e, con appositi software, ne andrà verificata la funzionalità. Qualora fosse necessario si provvederà ad adeguarne le caratteristiche hardware (es. aumento della ram).

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

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

Per ogni componente hardware verificato dovrà 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 andrà immediatamente etichettato come tale, in modo che non possa essere utilizzato accidentalmente dai tecnici del *Servizio OAL*.

Successivamente i tecnici della ditta affidataria dovranno individuare l'anomalia o il guasto di cui il componente è affetto e, se è risolvibile in autonomia, si provvederà a ripristinarne la funzionalità.

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

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

Per ogni componente hardware verificato dovrà 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

Comprende le attività di consegna e installazione di materiale di consumo informatico (cartucce, toner, carta da plotter, ecc.) a tutto il parco utenti gestito dall'Area IT.

7.2.6. Caratteristiche delle figure professionali

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 due anni in attività oggetto di affidamento (punti 7.2.1 – 7.2.5) con l'impiego delle competenze richieste. ▪ 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 Foundation, Intermediate o Expert, ovvero altre certificazioni in ambito client Windows e networking.

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 13 - quantità di servizi di tipo "presidio"*

Le risorse verranno rese disponibili rispettivamente presso ciascuna delle due sedi indicate in precedenza ("centrale", "Lingotto").

7.2.7. 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 agli altri tecnici dedicati al delivery delle attrezzature presso gli utenti.

La gestione magazzini comprende la gestione dei materiali di consumo, la gestione dell'hardware obsoleto e guasto, la preparazione di hardware da dismettere (donazioni e rottamazioni). Di seguito alcuni dettagli sulle attività richieste:

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

- Gestione hardware e magazzino;
- Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL;
- Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico.

7.3.1. 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 entranti);
- l'hardware funzionante dall'hardware guasto ed in attesa di riparazione;
- l'hardware pronto per essere utilizzato dall'hardware non pronto o ancora da verificare;

Su ogni componente dovrà essere apposta un'etichetta riportante indicazioni utili per determinare la funzionalità del componente. Ad esempio: "pronto", "da testare", "guasto", "in attesa di assistenza", "riservato per...", ecc.

Dovranno essere compilati gli appositi moduli, da consegnarsi al personale del *Servizio OAL*, al fine di poter monitorare costantemente l'hardware disponibile, quello guasto, quello vetusto e quello non più utilizzabile.

Durante il ciclo di vita dei beni IT dovranno essere effettuate attività di base di tipo IMAC (install, move, add, change) sulle postazioni a magazzino quali formattazione degli hard disk, 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.

Gli imballaggi dovranno essere opportunamente differenziati e riposti negli appositi spazi di raccolta.

7.3.2. 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 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 i tecnici del Servizio OAL.

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.

7.3.3. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico

Comprende le attività di consegna e installazione di materiale di consumo informatico (cartucce, toner, carta da plotter, ecc.) a tutto il parco utenti gestito dall'Area IT.

7.3.4. Caratteristiche delle figure professionali

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 - 7.3.3 e con l'impiego delle competenze richieste.▪ Altre capacità e competenze relazionali:<ul style="list-style-type: none">○ ottima conoscenza della lingua italiana;○ elevata capacità organizzativa e di problem solving;



	<ul style="list-style-type: none">○ 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 (install, move, add, change) con l'impiego delle competenze richieste;▪ Certificazioni IT: certificazioni in ambito ITIL livello Foundation, Intermediate o Expert e client Windows e networking

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 13 - 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.

7.3.5. 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 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 periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL)

7.4. 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 costituito da studenti che tramite collaborazioni con il Politecnico, forniscono un supporto di base a ciascuna sala (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 studenti 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 9 – 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.

7.4.1. Passaggio periodico di controllo su tutte le sale LAIB

Con periodicità di almeno due volte alla settimana 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 prevalentemente mediante mezzo di trasporto della ditta



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

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 di piccoli componenti HW o materiali di consumo che dovesse rendersi necessario per alimentare le dotazioni dei diversi LAIB (toner, accessori, carta A4, A3, A0-plotter, ecc.). Questo componente del servizio verrà utilizzato in modo sussidiario ai servizi logistici di Ateneo e per casi di urgenza o eccezionalità.

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.

7.4.2. Interventi di ripristino hw/sw CLIENT e segnalazione guasti

In caso di rilevazione di guasti hw/sw la risorsa dovrà valutare se intervenire direttamente alla riparazione (casi di rapida durata, nei tempi previsti dal sopralluogo) oppure se segnalare l'incidente al personale centrale dell'Area IT al fine di una successiva schedulazione degli interventi di riparazione/ripristino.

Tutte le segnalazioni vengono registrate su sistema di ticketing centrale EasyVista.

7.4.3. 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 piccole attività che richiedono competenze server di base e che saranno attuate tramite checklist di controllo sistemi.

Tutte le segnalazioni vengono registrate su sistema di ticketing centrale EasyVista.

7.4.4. Caratteristiche delle figure professionali

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Affidataria dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 10 - OSWV - profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito del servizio oggetto di affidamento ed eventualmente delle certificazioni indicate nella *Tabella 11 - 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 2 anni in attività oggetto di affidamento di cui ai punti 7.4.2 - 7.4.3 con l'impiego delle competenze richieste; ▪ 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 10 - 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 7.4.2 - 7.4.3, con l'impiego delle competenze richieste; ▪ Certificazioni IT: certificazioni in ambito ITIL livello Foundation, Intermediate o Expert, Windows Server 2008 o superiori, altre certificazioni in ambito sistemi server Windows e Networking.

Tabella 11 – OSWV - esperienze professionali e certificazioni

Il Servizio OAL potrà richiedere alla ditta affidataria il servizio SSOA entro i limiti ed importi previsti in *Tabella 13 - quantità di servizi di tipo "presidio"*

7.4.5. Operatività delle risorse del servizio SSPL

Le risorse impegnate nel servizio SSPL 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 IMAC "ad hoc" per esigenze variabili (SSH)

7.5. 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).

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. A titolo indicativo ed esemplificativo 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 dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto (INTERVENTI 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 dell'intervento di supporto IMAC "ad hoc" richiesto (INTERVENTI 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 12 – SLA per servizi IMAC

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

Il processo suddetto dovrà portare a definire e quotare, per ciascun intervento, oltre ai tempi di attivazione ed esecuzione, anche il relativo importo economico sulla base del prezzo unitario offerto



dal fornitore e delle quantità di PDL coinvolte, in coerenza con le quantità minime e massime previste in *Tabella 14 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*.

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 14 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*.

La realizzazione delle attività richieste che non dovesse rispettare i livelli di servizio previsti in *Tabella 12 – 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 minime e massime richieste

I servizi di supporto previsti dal presente capitolato dovranno essere erogati nel rispetto dei limiti quantitativi minimi e massimi riportati nelle tabelle riportate di seguito, relativamente ai "servizi di presidio" ed ai "servizi a consumo", al fine di adeguarsi alle reali esigenze dell'Area IT del Politecnico di Torino.

All'Aggiudicatario saranno garantiti, attraverso i contratti attuativi che verranno stipulati per l'intero periodo contrattuale, gli importi minimi indicati rispettivamente nella *Tabella 13 - quantità di servizi di tipo "presidio"* e nella *Tabella 14 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*.

Cod. servizio	Denominazione servizio	profilo professionale	n. risorse	MIN	MAX
				prezzo € /anno	prezzo € /anno
SSOA (*)	Servizio di supporto office automation	SOAs - Specialista Office Automation SENIOR	2	€ 49.880	€ 96.080
SSPL	Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi	OSWV - Operatore server Windows e VMWare	1	€ 66.342	€ 66.342
SSAM	Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT	TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	1	€ 41.178	€ 41.178
Totali			4	€ 157.400	€ 203.600

Tabella 13 - quantità di servizi di tipo "presidio"

(*) Il servizio SSOA potrà essere richiesto solo in quantità minima o massima.

Cod. servizio	Servizio a consumo	MIN		MAX	
		prezzo unitario per intervento	prezzo €/anno (nr. interventi MIN assicurati: 510)	prezzo unitario per intervento	prezzo €/anno (nr. interventi MIN assicurati: 1.100)
SSH	Servizio di supporto IMAC "ad hoc" per esigenze variabili	14,90	€ 7.600	14,90	€ 16.400

Tabella 14 - quantità di servizi di tipo "a consumo"

Stante quanto riportato nelle tabelle *Tabella 13 - quantità di servizi di tipo "presidio"* e nella *Tabella 14 - quantità di servizi di tipo "a consumo"*, gli importi complessivi annui riferiti a tutti i servizi del Lotto 4, ivi comprese le attività di coordinamento, sono i seguenti:

	MIN	MAX
Importo complessivo annuale	€ 165.000	€ 220.000

Tabella 15 - importi complessivi MIN e MAX annuali Lotto 4

Per i servizi di presidio (SSOA, SSPL, SSAM), il Committente corrisponderà all’Affidatario un **canone mensile** pari al prezzo complessivo annuale offerto per ciascuno specifico servizio diviso per il numero di giorni lavorativi dell’anno e moltiplicato per i giorni lavorativi del mese.

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.

9. Sedi di intervento

I servizi, ad eccezione del “*Supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi*” e del “*Supporto alla sede del Lingotto – ART*” verranno erogati principalmente, ma non esclusivamente, nella sede centrale del Politecnico di Torino (C.so Duca degli Abruzzi 24). Le altre sedi presso le quali potrà essere erogato il servizio sono:

- Castello del Valentino - Viale Mattioli 39
- Cittadella Politecnica - Via Boggio 71
- Lingotto - Via Nizza 230
- Campus di Mirafiori - C.so Settembrini 178
- Sede Morgari - Via Morgari 36b



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.

Lo specifico servizio "SSOA sede Lingotto" dovrà essere erogato principalmente presso la sede di Via Nizza 230.

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.

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.

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 specifico sistema di ticketing messo a disposizione dal fornitore o, qualora si sia concordato diversamente, mediante il sistema di ticketing dell'Area IT (EasyVista);
- il coordinatore provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza settimanale, un **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 (domenica).

- l'aggiudicatario provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza mensile, un **report complessivo mensile**, riportante il dettaglio dei ticket gestiti nel mese (somma 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 15 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. Sostituzione delle risorse – richiesta del committente

il Committente si riserva la facoltà di richiedere all'Affidatario, con riferimento ai soli servizi di presidio (SSOA, SSAM, SSPL), la sostituzione di una o più risorse impiegate nell'esecuzione, qualora venissero riscontrate nell'attività gravi carenze o gravi ritardi nell'esecuzione tali da arrecare pregiudizio all'attività del Politecnico.

La richiesta di sostituzione dovrà essere presentata per iscritto e dovrà essere soddisfatta dalla ditta appaltatrice **entro 15 giorni lavorativi** dalla data di ricezione della richiesta stessa.

La risorsa che subentra dovrà avere le caratteristiche professionali previste per lo specifico profilo richiesto dal servizio.

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

10.3. Sostituzione delle risorse – richiesta dell'aggiudicatario

Per esigenze debitamente motivate, l'Aggiudicatario potrà sostituire il personale già operativo presso il Committente, purché tale esigenza sia comunicata al Politecnico con un anticipo di almeno 30 gg rispetto alla decorrenza desiderata.

La risorsa proposta in sostituzione dovrà essere in possesso delle competenze tecniche e delle esperienze professionali previste dal capitolato per la specifica figura professionale; la sostituzione potrà avvenire, previa accettazione del committente, nel rispetto della tempistica concordata e garantendo continuità di servizio ed un adeguato passaggio di consegne, i cui oneri saranno totalmente a carico dell'Aggiudicatario stesso.

L'Aggiudicatario, nell'esercizio delle attività inerenti l'oggetto del presente affidamento, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal "**Codice di comportamento del Politecnico di Torino**", pubblicato sul sito internet di Ateneo all'indirizzo:



http://www.polito.it/amministrazione/trasparenza/disp_generali/atti_generali/

La violazione di detti obblighi può costituire causa di risoluzione del rapporto contrattuale.

10.4. 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

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

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, 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), attraverso il rispetto dei livelli minimi mensili e complessivi indicati nella *Tabella 16 - 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	90% 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	95% delle ore complessive previste per il servizio

Tabella 16 - 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'Aggiudicatario 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, 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, 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
Mancato passaggio periodico previsto presso i LAIB	P5	€ 150 per ciascun passaggio non effettuato come da programmazione	SSPL
Mancato rispetto degli SLA previsti dalla <i>Tabella 12 – SLA per servizi IMAC</i>	P6	€ 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	P7	€ 50 per ciascun giorno di ritardo nella fornitura dei report settimanali e mensile previsti	SC
Grave ritardo	P8	€ 150 per ciascuna inadempienza	SSOA, SSAM, SSPL

Tabella 17 – tabella delle penalità contrattuali