



REGIONE SICILIANA  
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE  
ENNA

DELIBERA N. 896 DEL 09 NOV. 2016

OGGETTO: Aggiudicazione definitiva dell'Appalto Specifico per la fornitura di servizi di desktop outsourcing per un periodo di 36 mesi utilizzando procedura "Accordo Quadro" aggiudicata da Consip e conseguenti determinazioni.  
CIG derivato: 631144947A

U.O. PROPONENTE : SERVIZIO PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 10253 DEL 21 SET 2016

IL FUNZIONARIO INCARICATO  
DELL'ISTRUTTORIA  
IL COLLABORATORE AMMINISTRATIVO  
DOTT. SALVATORE A. MINGRINO

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO  
IL DIRIGENTE DELL'U.O. PROPONENTE SERVIZIO  
PROVVEDITORATO ED ECONOMATO  
DOTT. SSA LIBERA F. CARTA

S.E.F.P.

Si attesta la copertura finanziaria e la compatibilità con il bilancio di previsione vigente.

[ ] come da prospetto allegato (ALL. N. 1) che è parte integrante della presente delibera.

[ ] Autorizzazione n. 5 sub 55 del 23-09-16  C.E. /  C.P. DIVERSI

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO  
Rag. Francesca Giallombardo

IL DIRETTORE DEL S.E.F.P.

DIRETTORE DEL SERVIZIO  
ECONOMICO FINANZIARIO E PATRIMONIALE  
Dr.ssa O. Monasteri

DATA RICEZIONE DELLA PROPOSTA PRESSO UFFICIO DELIBERE 27.09.2016

## IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

### PREMESSO

Che con la deliberazione n. 594 del 31/07/2015 è stato disposto di procedere all'attivazione di apposito Appalto Specifico, utilizzando la procedura dell'Accordo Quadro aggiudicata da Consip denominata "Accordo Quadro Desktop Outsourcing 2", per l'assegnazione per un periodo di 36 mesi dei servizi di gestione delle postazioni di lavoro informatizzate (PDL) e delle apparecchiature costituenti la PDL (PC desktop o Notebook, stampanti personali e di workgroup, scanner) di questa Azienda Sanitaria, articolati in servizi obbligatori, opzionali ed accessori come indicati nella citata deliberazione n. 594/2015, dando incarico all'UOC Provveditorato con il supporto tecnico del Dirigente del CED Ing. Di Pasquale, di provvedere alla predisposizione, con le modalità e secondo le prescrizioni stabilite nell'Accordo Quadro, degli atti amministrativi e tecnici necessari per l'attivazione della procedura in oggetto;

Che, in esecuzione di quanto sopra è stato pubblicato, in data 02/05/2016 tramite il sistema telematico messo a disposizione da Consip, l'Appalto Specifico Numero RDO: 1196996 all'oggetto "Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna" (CIG n. 631144947A) procedendo al rilancio del confronto competitivo fra i tre operatori economici parti dell'Accordo Quadro ai quali è stata inviata apposita "Richiesta di Offerta" corredata dei relativi documenti di gara, ed in particolare del Capitolato Tecnico elaborato dal Dirigente del CED Aziendale;

Che il termine per la presentazione, tramite il sistema telematico, dell'offerta e della correlata documentazione è stato fissato al 30/05/2016 alle ore 10:12 e dato atto che entro tale termine hanno presentato offerta tutti gli operatori economici invitati e precisamente:

- 1) R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infodata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA\*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A, INFORDATA);
- 2) FASTWEB;
- 3) R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A. (HPE SERVICES ITALIA S.R.L.\*, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS);

Che, ai sensi di quanto previsto al paragrafo 3.1 della "Richiesta di Offerta" il criterio di aggiudicazione dell'Appalto Specifico in oggetto è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa calcolata sulla base del punteggio tecnico ereditato da Accordo Quadro e del punteggio economico da attribuire al prezzo offerto secondo il criterio stabilito nello stesso paragrafo 3.1 della "Richiesta di Offerta";

### CONSIDERATO

Che si è proceduto allo svolgimento della procedura secondo quanto previsto dal paragrafo 3.3 della "Richiesta di Offerta" e che le offerte economiche presentate dagli operatori economici invitati, che sono risultate validamente formulate, sono state le seguenti:

- 1) RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA € 850.488,48
- 2) FASTWEB € 821.158,20
- 3) RTI HPE SERVICES ITALIA S.R.L. € 934.106,40

Che, sulla base del punteggio tecnico ereditato da ciascun offerente dalla procedura di Accordo Quadro e del punteggio economico attribuito a ciascuna offerta sulla base del calcolo automatico effettuato dal "Sistema" secondo i criteri di cui al paragrafo 3.1 della "Richiesta di Offerta", risulta la seguente graduatoria dell'Appalto Specifico in oggetto:

Scheda Tecnica	FASTWEB	ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA	HPE SERVICES ITALIA S.R.L.
Punteggio ereditato	16,600	26,000	25,800
Punteggio Tecnico Totale	16,600	26,000	25,800
Punteggio economico attribuito automaticamente al valore complessivo offerto	16,836	12,970	1,205
Punteggio Economico Totale	16,836	12,970	1,205
<b>Punteggio TOTALE per Offerente</b>	<b>33,436</b>	<b>38,970</b>	<b>27,005</b>

con la seguente esplicazione del valore dell'offerta economicamente più vantaggiosa:

Concorrente	Valore complessivo dell'offerta	Punteggio complessivo	Punteggio ereditato
ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA	€ 850.488,48	38,97	26
FASTWEB	€ 821.158,20	33,436	16,6
HPE SERVICES ITALIA S.R.L.	€ 934.106,40	27,005	25,8
Punteggio massimo:		<b>38,97</b>	

Che, si è proceduto a dare corso alla verifica di anomalia dell'offerta risultata prima in graduatoria, con esito negativo, come evidenziabile dal prospetto sotto riportato:

Concorrente	Soglia di Anomalia tecnica	Punteggio Tecnico	Soglia di Anomalia Economica	Punteggio Economico	Offerta Anomala
FASTWEB	21,000 punti	16,600 punti	56,000 punti	16,836 punti	NO
ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA		26,000 punti		12,970 punti	NO
HPE SERVICES ITALIA S.R.L.		25,800 punti		1,205 punti	NO

Che, che si è pertanto proceduto, tramite il sistema telematico, all'aggiudicazione provvisoria dell'Appalto Specifico in oggetto a favore del R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA\*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A, INFORDATA) la cui offerta è risultata prima in graduatoria;

Che, può procedersi all'aggiudicazione definitiva dell'Appalto Specifico in oggetto a favore del suddetto R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a.;

Che, prima di provvedere alla predisposizione dell'atto deliberativo di approvazione atti e conseguente aggiudicazione definitiva, si è provveduto alle verifiche dei requisiti generali ex art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006, vigente al momento dell'indizione;

Che, tenuto conto degli adempimenti previsti per addivenire alla stipula del contratto e del periodo di startup previsto dal punto 6.1 del Capitolato Tecnico, l'effettivo inizio del servizio potrà avvenire presumibilmente a partire dal 01/10/2016;

Che, come da prospetti riepilogativi allegati dei "Componenti del servizio" e dei "Servizi opzionali", la somma necessaria nel triennio, sulla base delle opzioni relative ai noleggi di attrezzature attivabili nel corso della valenza contrattuale, ammonta a complessivi € 835.306,70 oltre IVA 22%;

#### VISTI I SEGUENTI ALLEGATI ALLA PRESENTE DELIBERAZIONE

- A. RDO n. 1196996;
- B. Verbali nn. 1, 2, 3,

- C. Offerte economiche delle ditte;  
D. Prospetti riepilogativi;

Assumendo la responsabilità, la veridicità e legittimità della presente proposta e della sua correttezza formale e sostanziale

### PROPONE

- Di provvedere – in esito alla procedura di cui in premessa espletata in attuazione dell' "Accordo Quadro Desktop Outsourcing 2" aggiudicato da Consip – all'aggiudicazione definitiva dello "Appalto Specifico per la fornitura di servizi di desktop outsourcing – denominato "SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna" (CIG n. 631144947A) alle condizioni di cui alla "Richiesta di Offerta", al Capitolato Tecnico e relativi allegati, all'Offerta Tecnica dell'Accordo Quadro, all'Offerta Economica, nonché alle condizioni del Contratto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, per una spesa complessiva di 835.306,70 oltre IVA 22%, alla RTI R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infodata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a.;
- Di precisare che il servizio in questione avrà presumibilmente inizio a decorrere dal 01/10/2016, riservandosi sin d'ora la rideterminazione della decorrenza e della ripartizione della relativa spesa tra i diversi esercizi prevista al successivo punto 3) sulla base della data di effettivo inizio del servizio;
- Di dare atto che la spesa complessiva di € 1.019.074,17 IVA compresa è ripartita nei pertinenti conti economici come da schema successivo:

CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato		
	GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio	€ 276.960,00		
	GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard	€ 286.200,00		
	PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	€ 127.753,68		
	<b>Totali</b>	<b>€ 690.913,68</b>	<b>22%</b>	<b>€ 152.001,01</b>
				<b>€ 842.914,69</b>

CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria		
	LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base	€ 14.192,10		
	LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta	€ 3.748,50		
	FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"	€ 3.681,60		
	LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale	€ 3.783,62		
	LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	€ 4.195,20		
	<b>Totali</b>	<b>€ 29.601,02</b>	<b>22%</b>	<b>€ 6.512,22</b>
				<b>€ 36.113,24</b>

CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni		
	MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	€ 51.408,00		
	MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)	€ 28.512,00		

MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	€. 3.828,00			
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	€. 31.044,00			
<b>Totali</b>	<b>€. 114.792,00</b>	<b>22%</b>	<b>€. 25.254,24</b>	<b>€. 140.046,24</b>

<b>Totale Generale</b>	<b>€. 835.306,70</b>	<b>22%</b>	<b>€.183.767,47</b>	<b>€ 1.019.074,17</b>
------------------------	----------------------	------------	---------------------	-----------------------

mentre la suddetta complessiva somma rientrerà nei competenti Bilanci come segue:

**Anno 2016**

dal 01/10/2016 al 31/12/2016

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 70.242,89
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 11.670,52
<b>Totale anno 2016</b>			<b>€ 81.913,41</b>

**Anno 2017**

dal 01/01/2017 al 31/12/2017

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 280.971,56
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 8.856,32
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 46.682,08
<b>Totale anno 2017</b>			<b>€ 336.509,96</b>

**Anno 2018**

dal 01/01/2018 al 31/12/2018

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 280.971,56
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 13.598,17
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 46.682,08
<b>Totale anno 2018</b>			<b>€ 341.251,81</b>

**Anno 2019**

dal 01/01/2019 al 30/09/2019

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 210.728,67
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 13.658,75
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 35.011,56
<b>Totale anno 2019</b>			<b>€ 259.398,98</b>

**Totale dal 01/10/2016 al 30/09/2019 € 1.019.074,16**

4. Di procedere, in virtù del presente provvedimento, ad imputare il costo per il corrente bilancio 2016 ai conti:

CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 70.242,89
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 11.670,52
<b>Totale anno 2016</b>			<b>€ 81.913,41</b>

5. Di nominare direttore dell'esecuzione del contratto in oggetto, con i compiti previsti, il Dirigente UO CED Ing. A. Di Pasquale;

6. Di incaricare il Servizio Provveditorato e il Dirigente CED al completamento dell'iter telematico successivo sulla piattaforma Consip e al seguito di competenza relativo alla stipula del Contratto di fornitura del servizio;

7. Di dare al presente atto l'immediata esecutività, al fine di consentire una solerte emissione degli ordinativi di fornitura;

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

DOTT.SSA LIBERA F. CARTA

L'anno duemilasedici il giorno 11 del mese di Novembre nella sede dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna

IL DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Giovanna Fidelio nominato con D.P. n.08/Serv.1/S.G. del 19/01/2015 coadiuvato dal Direttore Amministrativo Dott. Maurizio Lanza e dal Direttore Sanitario, Dott. Emanuele Cassarà e con l'assistenza del Segretario Verbalizzante

VISTI

- ✓ La superiore proposta;
- ✓ La Legge Regionale 5 /2009 e s.m.i. ;
- ✓ L'Atto Aziendale adottato con delibera n.2556 del 23/09/2010;
- ✓ Il Regolamento di organizzazione e funzionamento adottato con delibera n. 2448/2011;

Con il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo

DELIBERA

1. Di provvedere – in esito alla procedura di cui in premessa espletata in attuazione dell' "Accordo Quadro Desktop Outsourcing 2" aggiudicato da Consip – all'aggiudicazione definitiva dello "Appalto Specifico per la fornitura di servizi di desktop outsourcing – denominato "SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna" (CIG n. 631144947A) alle condizioni di cui alla "Richiesta di Offerta", al Capitolato Tecnico e relativi allegati, all'Offerta Tecnica dell'Accordo Quadro, all'Offerta Economica, nonché alle condizioni del Contratto che sarà stipulato con l'aggiudicatario, per una spesa complessiva di 835.306,70 oltre IVA 22%, alla RTI R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a.;
2. Di precisare che il servizio in questione avrà presumibilmente inizio a decorrere dal 01/10/2016, riservandosi sin d'ora la rideterminazione della decorrenza e della ripartizione della relativa spesa tra i diversi esercizi prevista al successivo punto 3) sulla base della data di effettivo inizio del servizio;
3. Di dare atto che la spesa complessiva di € 1.019.074,17 IVA compresa è ripartita nei pertinenti conti economici come da schema successivo:

CE

502020199

Atri servizi non sanitari da privato

GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio	€ 276.960,00
GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard	€ 286.200,00
PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	€ 127.753,68

Totali	€ 690.913,68	22%	€ 152.001,01	€ 842.914,69
--------	--------------	-----	--------------	--------------

**CE 504020201 Canoni di noleggio area non sanitaria**

LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base	€ 14.192,10			
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta	€ 3.748,50			
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"	€ 3.681,60			
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale	€ 3.783,62			
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	€ 4.195,20			
<b>Totali</b>	<b>€ 29.601,02</b>	<b>22%</b>	<b>€ 6.512,22</b>	<b>€ 36.113,24</b>

**CE 503060101 Altre manutenzioni e riparazioni**

MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	€ 51.408,00			
MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)	€ 28.512,00			
MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	€ 3.828,00			
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	€ 31.044,00			
<b>Totali</b>	<b>€ 114.792,00</b>	<b>22%</b>	<b>€ 25.254,24</b>	<b>€ 140.046,24</b>

<b>Totale Generale</b>	<b>€ 835.306,70</b>	<b>22%</b>	<b>€ 183.767,47</b>	<b>€ 1.019.074,17</b>
------------------------	---------------------	------------	---------------------	-----------------------

mentre la suddetta complessiva somma rientrerà nei competenti Bilanci come segue:

**Anno 2016**

dal 01/10/2016 al 31/12/2016

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 70.242,89
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 11.670,52
<b>Totale anno 2016</b>			<b>€ 81.913,41</b>

**Anno 2017**

dal 01/01/2017 al 31/12/2017

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 280.971,56
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 8.856,32
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 46.682,08
<b>Totale anno 2017</b>			<b>€ 336.509,96</b>

**Anno 2018**

dal 01/01/2018 al 31/12/2018

	N .	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 280.971,56
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 13.598,17
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 46.682,08
<b>Totale anno 2018</b>			<b>€ 341.251,81</b>

Anno 2019

dal 01/01/2019 al 30/09/2019

	N.	Descrizione	Importo
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 210.728,67
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 13.658,75
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 35.011,56
Totale anno 2019			€ 259.398,98

Totale dal 01/10/2016 al 30/09/2019 € 1.019.074,16

4. Di procedere, in virtù del presente provvedimento, ad imputare il costo per il corrente bilancio 2016 ai conti:

CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 70.242,89
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 11.670,52
Totale anno 2016			€ 81.913,41

5. Di nominare direttore dell'esecuzione del contratto in oggetto, con i compiti previsti, il Dirigente UO CED Ing. A. Di Pasquale;
6. Di incaricare il Servizio Provveditorato e il Dirigente CED al completamento dell'iter telematico successivo sulla piattaforma Consip e al seguito di competenza relativo alla stipula del Contratto di fornitura del servizio;
7. Di dare al presente atto l'immediata esecutività, al fine di consentire una solerte emissione degli ordinativi di fornitura;

IL DIRETTORE SANITARIO  
Dr. Emanuele Cassara

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dr. Maurizio Lanza

IL DIRETTORE GENERALE  
- D.ssa Giovanna Esposito -

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

L'Assistente Amministrativo  
Giuseppina Tornabene

**PUBBLICAZIONE**

Si dichiara che la presente deliberazione, su conforme relazione dell'addetto, è stata pubblicata in copia all'albo della ASP di Enna, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 2, della L.R. n° 30/93 s.m.i., dal 13 NOV 2016 al 27 NOV. 2016

L'incaricato

PER DELEGA DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
IL Dirigente Amm/vo U.O.C. COORD. STAFF  
(Dr.ssa Lorenza Garofalo)

Notificata al Collegio Sindacale il ..... con nota prot. n° .....

**DELIBERA SOGGETTA AL CONTROLLO**

dell'Assessorato Regionale Sanità ex L.R. n° 5/09 trasmessa in data \_\_\_\_\_ prot. n° \_\_\_\_\_

**SI ATTESTA**

che l'Assessorato Regionale Sanità:

- ha pronunciato l'**approvazione** con provvedimento n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_
- ha pronunciato l'**annullamento** con provvedimento n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

come da allegato.

Delibera divenuta esecutiva per decorrenza del termine previsto dall'art. 16 della L.R. n° 5/09 dal \_\_\_\_\_

**DELIBERA NON SOGGETTA AL CONTROLLO**

- esecutiva ai sensi dell'art. 65 della L.R. n° 25/93, così come modificato dall'art. 53 della L.R. n° 30/93 s.m.i., per decorrenza del termine di 10 gg. di pubblicazione all'Albo, dal \_\_\_\_\_
- immediatamente esecutiva dal 09 NOV. 2016

Enna li,

**IL FUNZIONARIO INCARICATO**

**REVOCA/ANNULLAMENTO/MODIFICA**

- Revoca/annullamento in autotutela con provvedimento n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_
- Modifica con provvedimento n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Enna li,

**IL FUNZIONARIO INCARICATO**



Cod. fisc./P.IVA 01151150867  
Tel. 0935-520.111  
Fax 0935-500.851

Direzione Sanitaria

Telefono: 0935/520394

FAX: 0935/520361

EMAIL: [sit@asp.enna.it](mailto:sit@asp.enna.it)

WEB:<http://www.asp.enna.it/>

DATA 11/10/2016

Prot. n. 107268

Al Direttore Amministrativo

S E D E

**OGGETTO: Accordo Quadro relativo alla fornitura di servizi di desktop outsourcing per le PA.**

In riferimento all'oggetto di seguito una sintesi del servizio richiesto da questa Amministrazione.

Il servizio è di tipo "full" pertanto viene garantita la totale presa in carico della PDL (Postazione Di Lavoro).

Nello specifico l'Azienda ha ritenuto necessario attivare:

- **GPDL1** (Installazione, disinstallazione, movimentazione, aggiunta, modifica di una PDL per il 100% delle PDL)
- **GPDL3** (Installazione, disinstallazione, software di base e di produttività)
- **PRE1** (Servizio di Presidio standard). Il servizio, che coprirà le sedi del P.O. Umberto I e di quelle allocate nella sede di Enna, prevede delle unità di personale che la ditta intenderà utilizzare per garantire gli SLA richiesti
- **MAN1** Manutenzione PC con vetustà inferiore ai 5 anni
- **MAN2** Manutenzione stampanti
- **MAN5** Manutenzione notebook con vetustà inferiore ai 3 anni
- **MAN12** Manutenzione PC con vetustà superiore ai 5 anni

Il Dirigente CED  
Ing. A. Di Pasquale

Dati generali della procedura

<b>Numero RDO:</b>	1196996
<b>Descrizione RDO:</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Accordo quadro di riferimento:</b>	Desktop Outsourcing 2
<b>Criterio di aggiudicazione:</b>	Offerta economicamente piu' vantaggiosa
<b>Numero di Lotti:</b>	1
<b>Unita' di misura dell'offerta economica:</b>	Valori al ribasso
<b>Descrizione unità di misura delle offerte:</b>	Euro
<b>Amministrazione titolare del procedimento</b>	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA 01151150867 Viale Diaz, 7 ENNA EN
<b>Punto Ordinante</b>	LIBERA FRANCESCA CARTA
<b>Codice univoco ufficio - IPA</b>	Non disponibile
<b>Data e ora inizio presentazione offerte:</b>	02/05/2016 08:00
<b>Data e ora termine ultimo presentazione offerte:</b>	30/05/2016 10:12
<b>Data e ora termine ultimo richiesta chiarimenti:</b>	16/05/2016 10:00
<b>Numero fornitori invitati:</b>	3
<b>Segnalazione delle offerte anomale:</b>	si

Lotto 1 - Dettagli

<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>CIG</b>	631144947A
<b>CUP</b>	
<b>Importo totale a base d'asta</b>	942248,4

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio
<b>Quantita'</b>	9600
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

<b>Nr.</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Regola di Ammissione</b>	<b>Valori</b>
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard
<b>Quantita'</b>	6000
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

<b>Nr.</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Regola di Ammissione</b>	<b>Valori</b>
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base
<b>Quantita'</b>	600
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta
<b>Quantita'</b>	120
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"
<b>Quantita'</b>	720
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale
<b>Quantita'</b>	120
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

<b>Nr.</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Regola di Ammissione</b>	<b>Valori</b>
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale
<b>Quantita'</b>	720
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

<b>Nr.</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Regola di Ammissione</b>	<b>Valori</b>
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Quantita'</b>	10800
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)			
<b>Quantita'</b>	4800			
<b>Peso</b>	1,00			

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione			
<b>Quantita'</b>	600			
<b>Peso</b>	1,00			

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione
<b>Quantita'</b>	15600
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

<b>Nr.</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Regola di Ammissione</b>	<b>Valori</b>
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Lotto 1 - Schede tecniche

<b>Nome Scheda Tecnica</b>	PRE1 - Servizio di presidio sedi standard
<b>Quantita'</b>	12
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

<b>Nr.</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Regola di Ammissione</b>	<b>Valori</b>
1	* Valore offerto (€)	Economico	Nessuna regola	

Documentazione Allegata alla RdO

<b>Descrizione</b>	<b>Riferimento</b>	<b>Documento</b>
AS DTO Allegato A Modello di offerta tecnica no pdf	Gara	<u>As Dto Allegato A</u> <u>Modello Di Offerta</u> <u>Tecnica No</u>

		<a href="#">Pdf.docx.p7m (26.46KB)</a>
AS DTO Allegato B Capitolato tecnico di dettaglio	Gara	<a href="#">As Dto Allegato B Capitolato Tecnico Di Dettaglio.pdf.p7m (364.62KB)</a>
AS-DTO Allegato D Facsimile cauzione	Gara	<a href="#">As Dto Allegato D Facsimile Cauzione.docx.p7m (31.97KB)</a>
AS-DTO Richiesta_dOfferta	Gara	<a href="#">As Dto Richiesta Dofferta.pdf.p7m (234.67KB)</a>
AS-DTO Allegato C Schema di contratto	Gara	<a href="#">As Dto Allegato C Schema Di Contratto.pdf.p7m (241.82KB)</a>
AS-DTO Modello A R	Gara	<a href="#">As Dto Modello A R.docx.p7m (41.63KB)</a>
AS-DTO Modello B Condizioni di assicurazione	Gara	<a href="#">As Dto Modello B Condizioni Di Assicurazione.docx.p7m (40.14KB)</a>
AS-DTO Modello DUVRI	Gara	<a href="#">As Dto Modello Duvri.pdf.p7m (152.69KB)</a>

Richieste ai partecipanti

Descrizione	Lotto	Tipo Richiesta	Modalita' risposta	Obbligatorio	Documento unico per operatori riuniti
Relazione Tecnica	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna	Tecnica	Invio telematico con firma digitale	Obbligatorio, ammessi più documenti	Si
Scheda - Componente economica	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di	Economica	Invio telematico con firma digitale	Obbligatorio	Si

SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna				
--	--	--	--	--

Elenco fornitori invitati

Nr.	Ragione Sociale	Partita iva	Codice fiscale	Punteggio ereditato
1	ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA	05724831002	00967720285	26,000
2	FASTWEB	12878470157	12878470157	16,600
3	HPE SERVICES ITALIA S.R.L.	12582280157	00282140029	25,800

## Documentazione di gara

Descrizione	Lotto	Documento / Fac-simile
AS DTO Allegato A Modello di offerta tecnica no pdf	Gara	 <a href="#">As Dto Allegato A Modello Di Offerta Tecnica No Pdf.docx.p7m (26.47KB)</a>
AS DTO Allegato B Capitolato tecnico di dettaglio	Gara	 <a href="#">As Dto Allegato B Capitolato Tecnico Di Dettaglio.pdf.p7m (364.62KB)</a>
AS-DTO Allegato D Facsimile cauzione	Gara	 <a href="#">As Dto Allegato D Facsimile Cauzione.docx.p7m (31.98KB)</a>
AS-DTO Richiesta_dOfferta	Gara	 <a href="#">As Dto Richiesta Dofferta.pdf.p7m (234.68KB)</a>
AS-DTO Allegato C Schema di contratto	Gara	 <a href="#">As Dto Allegato C Schema Di Contratto.pdf.p7m (241.82KB)</a>
AS-DTO Modello A R	Gara	 <a href="#">As Dto Modello A R.docx.p7m (41.63KB)</a>
AS-DTO Modello B Condizioni di assicurazione	Gara	 <a href="#">As Dto Modello B Condizioni Di Assicurazione.docx.p7m (40.15KB)</a>
AS-DTO Modello DUVRI	Gara	 <a href="#">As Dto Modello Duvri.pdf.p7m (152.69KB)</a>

**INDIETRO**

## Dettaglio lotti

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Codice CIG</b>	631144947A
<b>Codice CUP</b>	-
<b>Importo totale a base d'asta</b>	942248,40
<b>Formula di calcolo del punteggio economico</b>	Non Lineare concava (a punteggio assoluto)
<b>Requisiti di partecipazione</b>	
Costi per la sicurezza (appalti specifici) - Costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta	

## PUNTEGGI

<i>Ripartizione dei punteggi tecnici</i>		<b>Attribuzione automatica</b>	<b>Attribuzione da Commissione</b>	<b>Punteggio ereditato da Accordo Quadro</b>
<b>Punteggio tecnico massimo</b>	0,000	0,000	0,000	30,000
<i>Ripartizione dei punteggi economici</i>		<b>Attribuzione automatica sul Valore Complessivo Offerto</b>	<b>Attribuzione automatica su altri Parametri Economici</b>	<b>Attribuzione da Commissione</b>
<b>Punteggio economico massimo</b>	70,000	70,000	0,000	0,000

**INDIETRO**

## Documenti richiesti ai partecipanti

Descrizione	Lotto	Documento / Fac-simile	Tipo richiesta	Modalità risposta	Obbligatorio
Relazione Tecnica	Lotto 1		Tecnica	Invio telematico con firma digitale	Obbligatorio, ammessi più documenti
Scheda - Componente economica	Lotto 1		Economica	Invio telematico con firma digitale	Obbligatorio

**INDIETRO**

## Schede tecniche

DETTAGLIO SCHEDA TECNICA	
Numero lotto	Lotto 1
Denominazione lotto	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
Descrizione	GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio
Quantità	9600
Peso	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

DETTAGLIO SCHEDA TECNICA	
Numero lotto	Lotto 1
Denominazione lotto	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
Descrizione	GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard
Quantità	6000
Peso	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

DETTAGLIO SCHEDA TECNICA	
Numero lotto	Lotto 1
Denominazione lotto	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna

<b>Descrizione</b>	LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base
<b>Quantità</b>	600
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta
<b>Quantità</b>	120
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"
<b>Quantità</b>	720
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale
<b>Quantità</b>	120
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale
<b>Quantità</b>	720
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI

Denominazione lotto

DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna

<b>Descrizione</b>	MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Quantità</b>	10800
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

## DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Quantità</b>	4800
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

## DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione
<b>Quantità</b>	600
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione
<b>Quantità</b>	15600
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	

#### DETTAGLIO SCHEDA TECNICA

<b>Numero lotto</b>	Lotto 1
<b>Denominazione lotto</b>	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
<b>Descrizione</b>	PRE1 - Servizio di presidio sedi standard
<b>Quantità</b>	12
<b>Peso</b>	1,00

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr	Caratteristica economica	Regola di valutazione	Punteggi	Regola di ammissione	Valori
1	* Valore offerto (€)		0,000	Nessuna regola	



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

*Servizio Provveditorato*  
*V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna*  
*Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345*

**VERBALE DELLA PRODERURA RELATIVA ALL'ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - RICHIESTA D'OFFERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN APPALTO SPECIFICO FINALIZZATO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING- PER L'ASP DI ENNA.- ID 1196456.**

**Atto Deliberativo di indizione n. 594 del 31/05/2015 – Cig derivato: 631144947.**

L'anno duemilasedici, il giorno 31 del mese di Maggio, alle ore 10.30 a.m., nei locali dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna siti in Viale Diaz n°7/9,

***SONO PRESENTI***

- Dott. Libera F. Carta - Direttore del Servizio Provveditorato – Presidente
- Ing. Angelo Di Pasquale - Dirigente CED e SIS
- Dott. Salvatore A. Mingrino - Collab. Amm.vo Prof. - quale segretario verbalizzante;
- Sig. Giovanni Adamo - Testimone;
- Sig. Bruno M. Mazzola - Testimone.

***SI PREMETTE***

- **CHE** con nota Prot. n. 256 del 15/05/2015, con oggetto "Riorganizzazione servizi per la gestione dei sistemi informativi aziendali. Relazione", il Dirigente U.O.S. CED e SIS Ing. Di Pasquale A., aveva puntualmente messo in luce: l'attuale dotazione dell'ASP per quanto riguarda il patrimonio informatico, le risorse disponibili le necessità manutentive e le carenze; le attività sistemistiche e le relative attività di manutenzione dei server aziendali; la necessità della riorganizzazione dei servizi fonia-dati, il potenziamento dell'area sviluppo software;
- **CHE** con nota Prot. n. 257 del 15/05/2015, con medesimo oggetto della precedente, lo stesso Dirigente U.O.S. CED e SIS, aveva proposto, per la risoluzione delle problematiche evidenziate, l'esternalizzazione della gestione delle manutenzioni aderendo alla "**Procedura aperta per la conclusione di accordi quadro di cui all'art. 59, comma 8, D.Lgs. n. 163/2006 per l'affidamento dei servizi di Desktop Outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni, accordo quadro stipulato dalla Consip denominato "Desktop Outsourcing 2"** che è strutturato come di seguito specificato:  
A) Servizio obbligatorio – che prevede l'inventario di tutti i beni informatici aziendali e l'attivazione di un call center per il supporto da remoto; B) Servizio opzionale – che prevede interventi per riparazione personal computer e presidio per il supporto immediato della sede centrale e presidio Umberto I°; C) Locazione operativa – che consente di noleggiare, con possibilità di riscatto, personal computer, notebook, stampanti comprensivi dei servizi di riparazione.
- **CHE** al fine della indagine tecnica preventiva e per la necessaria quantificazione della base economica sulla quale impostare la procedura pròpedeutica all'adesione all'accordo quadro, il Dirigente CED e SIS Ing. Di Pasquale era stato abilitato all'accesso alla piattaforma di acquistinretepa.it, così estrapolando, a seguito di tale abilitazione, il Capitolato tecnico specifico, l'Appendice 1-Schede indicatori di qualità, Guida alla predisposizione dell'Appalto Specifico sulla



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

Servizio Provveditorato  
V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna

Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345

Piattaforma Telematica, e il prospetto economico derivane dall'aggiudicazione dell'accordo quadro medesimo e necessario per la quantificazione della base d'asta;

- CHE che gli importi a base per tre anni, parametrati al patrimonio informatico, sono stati così quantificati:

- per il Servizio obbligatorio €. 619.140,00;
- per il Servizi opzionali locazione operativa HW €. € 44.888,40;
- per Altri servizi Opzionali €. 259.908,00

per un totale di base d'asta di €. 923.936,40 nel triennio,  
che rappresenta, come da regole dell'A.Q. Consip, l'offerta più alta tra le tre ditte aggiudicatarie dell'A.Q., sulle quale deve essere attivata la procedura RDO - Richiesta d'offerta aperta alle ditte qualificate e accreditate per la formulazione dell'offerta concorrenziale;

**TUTTO CIO' PREMESSO, SI E' PROCEDUTO COME SEGUE:**

- Con la Delibera n. 594 del 31/05/2015 l'ASP di Enna si è determinata all'indizione della RDO apposita, che è stata pubblicata in data 02/05/2016 sulla piattaforma Consip: RDO n. 1196996 – con scadenza di presentazione offerte 30/05/2016.

In allegato alla stessa RDO sono stati pubblicati i seguenti documenti necessari alla partecipazione:

- 1) AS DTO Allegato A Modello di offerta tecnica;
- 2) AS DTO Allegato B Capitolato tecnico di dettaglio;
- 3) AS-DTO Allegato D Facsimile cauzione;
- 4) AS-DTO Richiesta d'Offerta;
- 5) AS-DTO Allegato C Schema di contratto;
- 6) AS-DTO Modello A R;
- 7) AS-DTO Modello B Condizioni di assicurazione;
- 8) AS-DTO Modello DUVRI;
- 9) Base d'asta ASP Enna 1 presidio del 29 10 2015;

Alla procedura di che trattasi sono state invitate le ditte aggiudicatarie dell'Accordo quadro:

	<i>Ragione sociale</i>	<i>Partita iva</i>	<i>Codice Fiscale</i>	<i>Punteggio ereditato per l'appalto specifico</i>
1	R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A, INFORDATA)	5724831002	967720285	26
2	FASTWEB	12878470157	12878470157	16,6
3	R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A. (HPE SERVICES ITALIA S.R.L.*, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS)	12582280157	282140029	25,8

- In data 31/05/2016, data prevista per l'apertura delle offerte, le ditte che hanno presentato l'offerta sono le tre ditte su indicate;
- Come previsto dalla procedura standard Consip, la sequenza ha previsto l'apertura della "pagina" relativa alle Relazioni Tecniche presentate dalle ditte che, in considerazione della scelta aziendale



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

Servizio Provveditorato  
V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna

Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345

di provvedere ad ereditare il punteggio per l'appalti specifico acclarato in sede di aggiudicazione dell'AQ, l'ASP di Enna deve provvedere alla sola dichiarazione di conformità; a tal punto, si provvede alla stampa di tutta la documentazione presentata che, per ciascun partecipante, consiste in:

	<i>Ragione sociale</i>	<i>n. documenti costituenti la relazione tecnica</i>
1	R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A, INFORDATA)	1
2	FASTWEB	6
3	R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A. (HPE SERVICES ITALIA S.R.L.*, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS)	3

- **Considerata** la corposità e complessità della documentazione pervenuta, si sospende la seduta alla ore 13,00 al fine di consentire l'esame delle relazioni e l'espressione di un parere di conformità.
- **Sulla base** della conformità delle offerte tecniche si provvederà, previo opportuna comunicazione alle ditte partecipanti attraverso la modalità di messaggistica della piattaforma Consip, al prosieguo di competenza.

Alle ore 13,00 viene chiuso il presente verbale che viene letto confermato e sottoscritto.

- *Dott. Libera F. Carta* - *Presidente*
- *Ing. Angelo Di Pasquale* - *Testimone*
- *Sig. Giovanni Adamo* - *Testimone*
- *Dott. Salvatore A. Mingrino* - *Segretario*
- *Sig. Bruno M. Mazzola* - *Testimone.*



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

*Servizio Provveditorato*  
V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna  
Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345

**VERBALE DELLA PRODERURA RELATIVA ALL'ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - RICHIESTA D'OFFERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN APPALTO SPECIFICO FINALIZZATO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING- PER L'ASP DI ENNA - ID 1196456.**

**Atto Deliberativo di indizione n. 594 del 31/05/2015 – Cig derivato: 631144947.**

L'anno duemilasedici, il giorno 08 del mese di Giugno, alle ore 10.00 a.m., nei locali dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna siti in Viale Diaz n°7/9,

**SONO PRESENTI**

- Dott. Libera F. Carta - Direttore del Servizio Provveditorato – Presidente
- Ing. Angelo Di Pasquale - Dirigente CED e SIS
- Dott. Salvatore A. Mingrino - Collab. Amm.vo Prof. - quale segretario verbalizzante;
- Dott.ssa Rizza Tiziana - Testimone;
- Sig. Bruno M. Mazzola - Testimone.

**SI PREMETTE**

- **CHE** come esplicitato nel verbale del 31/05/2016, dopo avere provveduto all'indizione della RDO n. 1196996, alla scadenza prevista per il 31/05 si è provveduto all'apertura della documentazione amministrativa e tecnica da parte delle ditte aggiudicatrici dell'AQ :

	<i>Ragione sociale</i>	<i>Partita iva</i>	<i>Codice Fiscale</i>	<i>Punteggio ereditato per l'appalto specifico</i>
1	R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A., INFORDATA)	5724831002	967720285	26
2	FASTWEB	12878470157	12878470157	16,6
3	R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A. (HPE SERVICES ITALIA S.R.L.*, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS)	12582280157	282140029	25,8

- **CHE** come previsto dalla procedura standard Consip, dopo l'apertura della "pagina" relativa alle Relazioni Tecniche presentate dalle ditte che, in considerazione della scelta aziendale di provvedere ad ereditare il punteggio per l'appalti specifico acclarato in sede di aggiudicazione dell'AQ, l'ASP di Enna deve provvedere alla sola dichiarazione di conformità; a tal punto, si è provvede alla stampa di tutta la documentazione presentata che, per ciascun partecipante, consiste in:



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

Servizio Provveditorato  
V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna

Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345

	<i>Ragione sociale</i>	<i>n. documenti costituenti la relazione tecnica</i>
1	R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A., INFORDATA)	1
2	FASTWEB	6
3	R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A. (HPE SERVICES ITALIA S.R.L.*, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS)	3

- **Considerata** la corposità e complessità della documentazione pervenuta, si era sospesa la seduta alla ore 13,00 al fine di consentire l'esame delle relazioni e l'espressione di un parere di conformità.
- Sulla base della conformità delle offerte tecniche si sarebbe provveduto, previo opportuna comunicazione alle ditte partecipanti attraverso la modalità di messaggistica della piattaforma Consip, al prosieguo di competenza.

**TUTTO CIO' PREMESSO, SI E' PROCEDUTO COME SEGUE:**

- Si è provveduto ad analizzare le relazioni tecniche delle ditte partecipanti che ha prodotto la seguente valutazione:

**1. RTI Engineering – Infordata – SDA Express Courier**

La RTI ha presentato un progetto esaustivo nella descrizione. Ha indicato nel particolare le attività specificando:

- i software utilizzati per la gestione della fornitura ed in particolare per la gestione delle chiamate, della tracciabilità dei ticket, della georeferenziazione delle sedi, del controllo remoto, del sistema di reporting
  - La metodologia utilizzata nella gestione dei processi: ITIL 2011, PM@Bok Prince2
- Ben descritta infine la modalità di gestione dei personal computer e dell'eventuale smaltimento

**2. RTI HP Service Italia s.R.L.– Fujitsu Tecnology Solutions S.p.A.**

La RTI ha presentato un progetto esaustivo nella descrizione. Ha indicato nel particolare le attività specificando:

- Supporto con personale con competenze di livello Senior anziché Junior
- Fornitura personal computer di fascia alta anche per quelle richieste in fascia base con presentazione delle schede tecniche degli apparati forniti in locazione
- La metodologia utilizzata nella gestione dei processi: ITIL

**3. Fastweb**

La ditta ha presentato un progetto esaustivo nella descrizione. Ha indicato nel particolare le attività specificando:

- i software utilizzati per la gestione della fornitura ed in particolare per la gestione delle chiamate, della tracciabilità dei ticket e del controllo remoto, del sistema di reporting
- La metodologia utilizzata nella gestione dei processi: ITIL
- Maggiore disponibilità all'orario di lavoro rispetto a quanto richiesto nel capitolato.



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

*Servizio Provveditorato*  
*V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna*

*Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345*

In definitiva, tutte le ditte hanno presentato un documento dal quale si evince il soddisfacimento delle richieste di capitolato ed un servizio proposto che è da ritenersi equivalente.

- **Considerato** che come rilevabile dalle valutazioni espresse, si può procedere a dare parere di conformità a tutte e tre le relazioni presentate dalle tre ditte partecipanti, si procede a dare per “approvato” presso la procedura eseguibile presso la piattaforma Consip, tutte le relazioni tecniche e a procedere all’apertura delle offerte economiche.
- **Come** previsto dalla procedura standard Consip, la sequenza ha previsto l’apertura della “pagina” che riporta la seguente dicitura: “Se si desidera procedere con la valutazione dei documenti di tipo economico per il Lotto 1, per proseguire nell’apertura delle buste, premere il pulsante: APERTURA BUSTA ECONOMICA”
- **A causa** di un guasto tecnico, il sistema ha dato come risultato “**Pagina di errore – Parametro soglia errato**”, tale che si è provveduto a contattare gli organi tecnici di Consip onde ovviare a tale problematica.
- **Saputo** dagli stessi che trattasi di un problema tecnico della piattaforma informatica e non di un errore di procedura dovuta alla stazione appaltante, si provvede a dare opportuna comunicazione alle ditte partecipanti attraverso la pagina di comunicazione presso la stessa piattaforma e a sospendere, temporaneamente, la seduta alle ore 10,58, per riaprire non appena disponibile tecnicamente l’operatività.
- **Alle ore 13,05**, come da comunicazione telefonica dei Tecnici della piattaforma Consip, si rende noto che l’operatività della sequenza che prevede l’apertura delle offerte economiche non sarà disponibile entro la mattinata. Si resta in attesa di comunicazione Consip che, doverosamente, sarà “girata” alle Ditte interessate. Di tale comunicato è data cognizione presso la piattaforma.

Alle ore 13,10 viene chiuso il presente verbale che viene letto confermato e sottoscritto.

- *Dott. Libera F. Carta* - *Presidente*
- *Ing. Angelo Di Pasquale* - *Testimone*
- *Dott.ssa Rizza Tiziana* - *Testimone*
- *Sig. Bruno M. Mazzola* - *Testimone.*
- *Dott. Salvatore A. Mingrino* - *Segretario*



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

*Servizio Provveditorato*  
*V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna*  
*Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345*

**VERBALE DELLA PRODERURA RELATIVA ALL'ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - RICHIESTA D'OFFERTA PER L'AFFIDAMENTO DI UN APPALTO SPECIFICO FINALIZZATO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING- PER L'ASP DI ENNA - ID 1196456.**

**Atto Deliberativo di indizione n. 594 del 31/05/2015 – Cig derivato: 631144947A**

L'anno duemilasedici, il giorno 10 del mese di Giugno, alle ore 12.00 a.m., nei locali dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna siti in Viale Diaz n°7/9,

***SONO PRESENTI***

- Dott. Libera F. Carta - Direttore del Servizio Provveditorato – Presidente
- Ing. Angelo Di Pasquale - Dirigente CED e SIS – componente tecnico
- Dott.ssa Rizza Tiziana - Testimone;
- Sig. Bruno M. Mazzola - Testimone.
- Dott. Salvatore A. Mingrino - Collab. Amm.vo Prof. - quale segretario verbalizzante;

***SI PREMETTE***

- **CHE** come esplicitato nel verbale del 31/05/2016, dopo avere provveduto all'indizione della RDO n. 1196996, alla scadenza prevista per il 31/05 si è provveduto all'apertura della documentazione amministrativa e tecnica da parte delle ditte aggiudicatarie dell'AQ :

	<i>Ragione sociale</i>	<i>Partita iva</i>	<i>Codice Fiscale</i>	<i>Punteggio ereditato per l'appalto specifico</i>
1	R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a.	5724831002	967720285	26
2	FASTWEB	12878470157	12878470157	16,6
3	R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A.	12582280157	282140029	25,8

- **CHE** a seguito dell'esame della documentazione presentata si è provveduto all'ammissione amministrativa di tutte le ditte, proseguendo l'iter telematico della piattaforma;
- **CHE** come previsto dalla procedura standard Consip, dopo l'apertura della "pagina" relativa alle Relazioni Tecniche presentate dalle ditte (che in considerazione della scelta aziendale di provvedere ad ereditare il punteggio per l'appalti specifico acclarato in sede di aggiudicazione dell'AQ), l'ASP di Enna deve provvedere alla sola dichiarazione di conformità; a tal punto, si è provveduto alla stampa di tutta la documentazione presentata che, per ciascun partecipante, consiste in:



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

*Servizio Provveditorato*  
*V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna*

*Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345*

	<i>Ragione sociale</i>	<i>n. documenti costituenti la relazione tecnica</i>
<i>1</i>	R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. (ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA*, SDA EXPRESS COURIER SPA, ENGINEERING.IT S.P.A, INFORDATA)	<i>1</i>
<i>2</i>	FASTWEB	<i>6</i>
<i>3</i>	R.T.I. HPE Services Italia S.r.l. – Fujitsu Technology Solutions S.p.A. (HPE SERVICES ITALIA S.R.L.*, FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS)	<i>3</i>

- **Considerata** la corposità e complessità della documentazione pervenuta, si è sospesa la seduta alle ore 13,00 al fine di consentire l'esame delle relazioni e l'espressione di un parere di conformità. Sulla base della conformità delle offerte tecniche si sarebbe provveduto, previo opportuna comunicazione alle ditte partecipanti attraverso la modalità di messaggistica della piattaforma Consip, al prosieguo di competenza.
- **CHE** come esplicitato nel verbale del 08/06/2016 si è provveduto ad analizzare le relazioni tecniche delle ditte partecipanti:
  1. **RTI Engineering – Infordata – SDA Express Courier**
  2. **RTI HP Service Italia s.R.L.– Fujitsu Tecnology Solutions S.p.A.**
  3. **Fastweb**
- **Considerato** che tutte le ditte hanno presentato un'offerta tecnica conforme alla RDO predisposta dall'ASP di Enna, si può procedere a dare per "approvato" presso la procedura eseguibile presso la piattaforma Consip, tutte le relazioni tecniche e a procedere all'apertura delle offerte economiche.
- **Come previsto** dalla procedura standard Consip, la sequenza ha previsto l'apertura della "pagina" che riporta la seguente dicitura: "Se si desidera procedere con la valutazione dei documenti di tipo economico per il Lotto 1, per proseguire nell'apertura delle buste, premere il pulsante: APERTURA BUSTA ECONOMICA"
- **A causa** di un guasto tecnico, il sistema ha dato come risultato "Pagina di errore – Parametro soglia errato", tale che si è provveduto a contattare gli organi tecnici di Consip onde ovviare a tale problematica.
- **Saputo** dagli stessi che trattasi di un problema tecnico della piattaforma informatica e non di un errore di procedura dovuta alla stazione appaltante, si provvede a dare opportuna comunicazione alle ditte partecipanti attraverso la pagina di comunicazione presso la stessa piattaforma e a sospendere, temporaneamente, la seduta alle ore 10,58, per riaprire non appena disponibile tecnicamente l'operatività.



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

*Servizio Provveditorato*  
*V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna*

*Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345*

- Alle ore 13,05, come da comunicazione telefonica dei Tecnici della piattaforma Consip, si rende noto che l'operatività della sequenza che prevede l'apertura delle offerte economiche non sarà disponibile entro la mattinata. Si resta in attesa di comunicazione Consip che, doverosamente, sarà "girata" alle Ditte interessate. Di tale comunicato è data cognizione presso la piattaforma.

**TUTTO CIO' PREMESSO, SI E' PROCEDUTO COME SEGUE:**

- In data 10/06/2016, verificata la funzionalità della piattaforma si è comunicato, presso la stessa piattaforma, della riprogrammazione della seduta relativa all'apertura delle offerte economiche.
- Alle ore 10,12, sempre attraverso la piattaforma Consip, si comunica l'apertura delle offerte per le ore 13,15;
- Si inizia, quindi, per l'ora prevista, l'iter telematico relativo all'apertura delle offerte economiche che attribuisce un punteggio per ciascuna offerta economica presentata; le funzioni informatiche della piattaforma "legano" il punteggio attribuito alle offerte economiche al punteggio ereditato dall'AQ che, a seguito della loro sommatoria, hanno dato il seguente esito, come da estrapolazione del file pdf riepilogativo della procedura:

Concorrente	Valore complessivo dell'Offerta	Punteggio Tecnico attribuito automaticamente	Punteggio Tecnico attribuito da Commissione	Punteggio Economico	Punteggio Ereditato	Punteggio Complessivo
FASTWEB	821158,20	0,000	0,000	16,836	16,600	33,436
ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA	850488,48	0,000	0,000	12,970	26,000	38,970
HPE SERVICES ITALIA S.R.L.	934106,40	0,000	0,000	1,205	25,800	27,005

- Successivamente a tale passaggio si provvede alla verifica automatica dell'eventuale anomalia dell'offerta: non è rilevata nessuna anomalia. Di seguito si riproduce la medesima estrapolazione dalla piattaforma:

Concorrente	Soglia di Anomalia tecnica	Punteggio Tecnico	Soglia di Anomalia Economica	Punteggio Economico	Offerta Anomala
FASTWEB	24,000 punti	16,600 punti	56,000 punti	16,836 punti	NO
ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA		26,000 punti		12,970 punti	NO
HPE SERVICES ITALIA S.R.L.		25,800 punti		1,205 punti	NO

- Le risultanze di tutto l'iter telematico sono riepilogate nel seguente schema:



REGIONE SICILIANA  
**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA**

Servizio Provveditorato  
V.le Diaz, 7/9- 94100 -Enna

Tel.0935/520725 – 0935/520348 – fax 0935/520345

Offerente	Lotto 1			
Concorrente	Valore complessivo dell'offerta	Punteggio complessivo	Punteggio ereditato	Miglior offerta
ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA	850488,48 Euro	38,970	26,000	Aggiudica definitivamente
FASTWEB	821158,20 Euro	33,436	16,600	Aggiudica provvisoriamente
HPE SERVICES ITALIA S.R.L.	934106,40 Euro	27,005	25,800	Aggiudica provvisoriamente
<b>Punteggio massimo:</b>		<b>38970</b>		

- L'aggiudicataria provvisoria della gara de qua è, quindi la R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. – Infordata S.p.A. – SDA Express Courier s.p.a. per l'importo globale nel triennio di €. 850.488,48 oltre IVA.
- Come previsto dalla normativa vigente, prima di provvedere alla predisposizione dell'atto deliberativo di approvazione atti e conseguente aggiudicazione definitiva, al fine di completare l'iter telematico, necessita provvedere alle verifiche dei requisiti generali ex art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006, vigente al momento dell'indizione.

Alle ore 14,02 viene chiuso il presente verbale che viene letto confermato e sottoscritto.

- Dott. Libera F. Carta - Presidente
- Ing. Angelo Di Pasquale - Compon. Tecn.
- Dott.ssa Tiziana Rizza - Testimone
- Sig. Bruno M. Mazzola - Testimone
- Dott. Salvatore A. Mingrino - Segretario

<b>Offerta economica relativa a:</b>	
Numero Gara	1196996
Nome Gara	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
Accordo quadro di riferimento	Desktop Outsourcing 2
Criterio di Aggiudicazione	Gara ad offerta economicamente più vantaggiosa
Lotto	1 (Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna)

<b>AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO</b>	
Amministrazione	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA
Partita IVA	01151150867
Indirizzo	Viale Diaz, 7 - ENNA (EN)
Telefono	0935520725
Fax	0935520177
PEC Registro Imprese	DIRETTORE.PROVVEDITORATO@ASP.ENNA.IT

<b>CONCORRENTE</b>	
Ragione Sociale	HPE SERVICES ITALIA S.R.L. Società a Responsabilità Limitata
Partita IVA	12582280157
Codice Fiscale Impresa	00282140029
Provincia sede registro imprese	MI
Numero iscrizione registro imprese	00282140029
Codice Ditta INAIL	03339833/81
n. P.A.T.	P.A.T. N. 90942937-31 RISCHIO ELETTRICO APERTA, 90942938-87 RISCHIO AUTO APERTA, 90942939-32 RISCHIO DIRIGENTI APERTA, 11595239-18 POSIZIONE STAGE APERTA

	(ROMA), 06288204-04 POSIZIONE STAGE APERTA (MILANO)
Matricola aziendale INPS	8120483170/00
CCNL applicato	CCNL APPLICATO COMMERCIO E INDUSTRIA PER DIRIGENTI, METALMECCANICO PRIVATO E CREDITO PER IMPIEGATI E QUADRI,
Settore	SETTORE TERZIARIO AVANZATO NELL'INFORMATICA
Indirizzo sede legale	VIA G. DI VITTORIO, 9 - CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)
Telefono	0699742251
Fax	0689322415
E-mail di Contatto	UFFICIOGAREHPES@HPE.COM
<b>Offerta sottoscritta da</b>	<b>MENGHINI ANTONIO</b>

<b>Oggetto (1 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	9600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	32,5

<b>Oggetto (2 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	6000
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	40

<b>Oggetto (3 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	PRE1 - Servizio di presidio sedi standard
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	12
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	16800

<b>Oggetto (4 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	33,92

<b>Oggetto (5 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	120
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	42,74

<b>Oggetto (6 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	720
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	7,57

<b>Oggetto (7 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	120
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	56,63

<b>Oggetto (8 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	720
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	9,28

<b>Oggetto (9 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	10800
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	5,95

<b>Oggetto (10 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	4800
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	7,59

<b>Oggetto (11 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	7,27

<b>Oggetto (12 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione

<b>Metaprodotto</b>	<b>Servizi di desktop outsourcing</b>
<b>Quantità Richiesta</b>	<b>15600</b>
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	1,99

**OFFERTA ECONOMICA:  
934106,40 Euro  
Novecentotrentaquattromilacentosei/40 Euro**

**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione della procedura per l'Accordo Quadro di cui sopra, dichiara:**

- di adempiere a tutte le obbligazioni previste nella documentazione per l'affidamento dell'Appalto Specifico;
- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine indicato negli atti di gara;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Consip S.p.A. né le Pubbliche Amministrazioni;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nell'Accordo Quadro e nella documentazione ivi allegata, nonché nella Richiesta di offerta per l'Appalto Specifico, e nella documentazione ivi allegata e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi/sconti richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del contratto relativo all'Appalto Specifico, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione della procedura;
- di fornire alla Consip S.p.A. e alle Amministrazioni la reportistica e le statistiche eventualmente previste contrattualmente;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i singoli atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuale, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con l'Amministrazione;
- che, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445/2000 e consapevole delle responsabilità di cui all'art. 76 del medesimo d.P.R. n. 445/2000, tutti i dati e le informazioni contenuti nella documentazione presentata a Consip dal concorrente nella sua interezza (impresa singola, RTI o Consorzio nel loro complesso) ai fini della stipula dell'Accordo Quadro di cui sopra ovvero al fine di rendere note le variazioni intervenute nel periodo di validità dell'Accordo Quadro non sono stati modificati;
- che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" intende eventualmente affidare in subappalto nella misura non superiore al 30% le seguenti attività :**gestione e manutenzione della PDL, presidio**
- e prende atto che i termini stabiliti nello schema di contratto e nell'ulteriore documentazione della procedura sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.
- che i costi relativi alla sicurezza afferenti l'esercizio dell'attività svolta dal concorrente sono pari a Euro 2536

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA  
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**

<b>Offerta economica relativa a:</b>	
Numero Gara	1196996
Nome Gara	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
Accordo quadro di riferimento	Desktop Outsourcing 2
Criterio di Aggiudicazione	Gara ad offerta economicamente più vantaggiosa
Lotto	1 (Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna)

<b>AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO</b>	
Amministrazione	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA
Partita IVA	01151150867
Indirizzo	Viale Diaz, 7 - ENNA (EN)
Telefono	0935520725
Fax	0935520177
PEC Registro Imprese	DIRETTORE.PROVVEDITORATO@ASP.ENNA.IT

<b>CONCORRENTE</b>	
Ragione Sociale	FASTWEB Società per Azioni
Partita IVA	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Provincia sede registro imprese	MI
Numero iscrizione registro imprese	12878470157
Codice Ditta INAIL	5754889
n. P.A.T.	10953364-10954139-91683426
Matricola aziendale INPS	4959627727
CCNL applicato	TELECOMUNICAZIONI
Settore	TLC
Indirizzo sede legale	VIA CARACCILOLO 51 - MILANO (MI)
Telefono	0245451

Fax	0245453022
E-mail di Contatto	LA.GARE@FASTWEB.IT
<b>Offerta sottoscritta da</b>	<b>MARANIELLO MARIANO</b>

<b>Oggetto (1 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	9600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	28,22

<b>Oggetto (2 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	6000
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	30,08

<b>Oggetto (3 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	PRE1 - Servizio di presidio sedi standard
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	12
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	15456,35

<b>Oggetto (4 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	34,01

<b>Oggetto (5 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	120
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	39,97

<b>Oggetto (6 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	720
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	8,88

<b>Oggetto (7 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	120
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	63,30

<b>Oggetto (8 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	720
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	10

<b>Oggetto (9 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	10800
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	6,12

<b>Oggetto (10 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	4800
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	8,18

<b>Oggetto (11 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	7,17

<b>Oggetto (12 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione

<b>Metaprodotto</b>	<b>Servizi di desktop outsourcing</b>
<b>Quantità Richiesta</b>	<b>15600</b>
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	1,81

<p><b>OFFERTA ECONOMICA:</b> <b>821158,20 Euro</b> <b>Ottocentoventunomilacentocinquantotto/20 Euro</b></p>
---

**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione della procedura per l'Accordo Quadro di cui sopra, dichiara:**

- di adempiere a tutte le obbligazioni previste nella documentazione per l'affidamento dell'Appalto Specifico;
- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine indicato negli atti di gara;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Consip S.p.A. né le Pubbliche Amministrazioni;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nell'Accordo Quadro e nella documentazione ivi allegata, nonché nella Richiesta di offerta per l'Appalto Specifico, e nella documentazione ivi allegata e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi/sconti richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del contratto relativo all'Appalto Specifico, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione della procedura;
- di fornire alla Consip S.p.A. e alle Amministrazioni la reportistica e le statistiche eventualmente previste contrattualmente;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i singoli atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuale, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con l'Amministrazione;
- che, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445/2000 e consapevole delle responsabilità di cui all'art. 76 del medesimo d.P.R. n. 445/2000, tutti i dati e le informazioni contenuti nella documentazione presentata a Consip dal concorrente nella sua interezza (impresa singola, RTI o Consorzio nel loro complesso) ai fini della stipula dell'Accordo Quadro di cui sopra ovvero al fine di rendere note le variazioni intervenute nel periodo di validità dell'Accordo Quadro non sono stati modificati;
- che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" intende eventualmente affidare in subappalto nella misura non superiore al 30% le seguenti attività : **installazione, manutenzione e configurazione**
- e prende atto che i termini stabiliti nello schema di contratto e nell'ulteriore documentazione della procedura sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.
- che i costi relativi alla sicurezza afferenti l'esercizio dell'attività svolta dal concorrente sono pari a Euro 16423,16

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**

<b>Offerta economica relativa a:</b>	
Numero Gara	1196996
Nome Gara	Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna
Accordo quadro di riferimento	Desktop Outsourcing 2
Criterio di Aggiudicazione	Gara ad offerta economicamente più vantaggiosa
Lotto	1 (Procedura nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING necessari per l'ASP di Enna)

<b>AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO</b>	
Amministrazione	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA
Partita IVA	01151150867
Indirizzo	Viale Diaz, 7 - ENNA (EN)
Telefono	0935520725
Fax	0935520177
PEC Registro Imprese	DIRETTORE.PROVVEDITORATO@ASP.ENNA.IT

<b>CONCORRENTE</b>	
Ragione Sociale	ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA Società per Azioni
Partita IVA	05724831002
Codice Fiscale Impresa	00967720285
Provincia sede registro imprese	RM
Numero iscrizione registro imprese	531128
Codice Ditta INAIL	3733953
n. P.A.T.	040078459/76
Matricola aziendale INPS	7044662393
CCNL applicato	METALMECCANICO
Settore	INDUSTRIA PRIVATA
Indirizzo sede legale	VIA SAN MARTINO DELLA

	BATTAGLIA, 56 - ROMA (RM)
Telefono	0649201462
Fax	0649201474
E-mail di Contatto	APPALTIPUBBLICI@LEGALMAIL.IT
<b>Offerta sottoscritta da</b>	<b>PANDOZY PAOLO</b>

<b>Oggetto (1 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	9600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	28,85

<b>Oggetto (2 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	6000
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	47,70

<b>Oggetto (3 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	PRE1 - Servizio di presidio sedi standard
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	12
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	10646,14

<b>Oggetto (4 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	36,39

<b>Oggetto (5 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	120
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	41,65

<b>Oggetto (6 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	720
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	7,67

<b>Oggetto (7 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	120
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	51,13

<b>Oggetto (8 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	720
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	8,74

<b>Oggetto (9 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	10800
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	4,76

<b>Oggetto (10 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	4800
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	5,94

<b>Oggetto (11 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione
<b>Metaprodotto</b>	Servizi di desktop outsourcing
<b>Quantità Richiesta</b>	600
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
Valore offerto (€)	6,38

<b>Oggetto (12 di 12) dell'Offerta</b>	
<b>Descrizione</b>	MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione

<b>Metaprodotto</b>	<b>Servizi di desktop outsourcing</b>
<b>Quantità Richiesta</b>	<b>15600</b>
<b>Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto</b>	
<b>Parametro Richiesto</b>	<b>Valore Offerto</b>
<b>Valore offerto (€)</b>	<b>1,99</b>

<p><b>OFFERTA ECONOMICA:</b> <b>850488,48 Euro</b> <b>Ottocentocinquantamilaquattrocentoottantotto/48 Euro</b></p>
--

**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione della procedura per l'Accordo Quadro di cui sopra, dichiara:**

- di adempiere a tutte le obbligazioni previste nella documentazione per l'affidamento dell'Appalto Specifico;
- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine indicato negli atti di gara;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Consip S.p.A. né le Pubbliche Amministrazioni;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nell'Accordo Quadro e nella documentazione ivi allegata, nonché nella Richiesta di offerta per l'Appalto Specifico, e nella documentazione ivi allegata e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi/sconti richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccedere, durante l'esecuzione del contratto relativo all'Appalto Specifico, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione della procedura;
- di fornire alla Consip S.p.A. e alle Amministrazioni la reportistica e le statistiche eventualmente previste contrattualmente;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i singoli atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuale, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con l'Amministrazione;
- che, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445/2000 e consapevole delle responsabilità di cui all'art. 76 del medesimo d.P.R. n. 445/2000, tutti i dati e le informazioni contenuti nella documentazione presentata a Consip dal concorrente nella sua interezza (impresa singola, RTI o Consorzio nel loro complesso) ai fini della stipula dell'Accordo Quadro di cui sopra ovvero al fine di rendere note le variazioni intervenute nel periodo di validità dell'Accordo Quadro non sono stati modificati;
- che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" intende eventualmente affidare in subappalto nella misura non superiore al **30%** le seguenti attività : **Quota parte di tutti i servizi oggetto dell'appalto**
- e prende atto che i termini stabiliti nello schema di contratto e nell'ulteriore documentazione della procedura sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.
- che i costi relativi alla sicurezza afferenti l'esercizio dell'attività svolta dal concorrente sono pari a Euro 7434

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA  
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**



CE 502020199		Atri servizi non sanitari da privato			
GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio	€	276.960,00			
GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard	€	286.200,00			
PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	€	127.753,68			
Totali		€	690.913,68	22%	€ 152.001,01 € 842.914,69

CE 504020201		Canoni di noleggio area non sanitaria			
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base	€	14.192,10			
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta	€	3.748,50			
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"	€	3.681,60			
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale	€	3.783,62			
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	€	4.195,20			
Totali		€	29.601,02	22%	€ 6.512,22 € 36.113,24

CE 503060101		Altre manutenzioni e riparazioni			
MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	€	51.408,00			
MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)	€	28.512,00			
MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	€	3.828,00			
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	€	31.044,00			
Totali		€	114.792,00	22%	€ 25.254,24 € 140.046,24
Totale Generale		€	835.306,70	22%	€ 183.767,47 € 1.019.074,17

**Anno 2016**

dal 01/10/2016 al 31/12/2016

	<b>N .</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Importo</b>
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 70.242,89
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 11.670,52
Totale anno 2016			€ 81.913,41

**Anno 2017**

dal 01/01/2017 al 31/12/2017

	<b>N .</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Importo</b>
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 280.971,56
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 8.856,32
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 46.682,08
Totale anno 2017			€ 336.509,96

**Anno 2018**

dal 01/01/2018 al 31/12/2018

	<b>N .</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Importo</b>
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 280.971,56
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 13.598,17
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 46.682,08
Totale anno 2018			€ 341.251,81

**Anno 2019**

dal 01/01/2019 al 30/09/2019

	<b>N .</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Importo</b>
CE	502020199	Atri servizi non sanitari da privato	€ 210.728,67
CE	504020201	Canoni di noleggio area non sanitaria	€ 13.658,75
CE	503060101	Altre manutenzioni e riparazioni	€ 35.011,56
Totale anno 2019			€ 259.398,98

Totale dal 01/10/2016 al 30/09/2019 **€ 1.019.074,16**

Anno 2016  
dal 01/10/2016 al 31/12/2016

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVAS	Importo IVA	Totale Ivato
GPD2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio	800	1	800	€ 28,85	€ 23.080,00	22%	€ 5.077,60	€ 28.157,60
GPD3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard	500	1	500	€ 47,70	€ 23.850,00	22%	€ 5.247,00	€ 29.097,00
PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	1	1	1	€ 10.646,14	€ 10.646,14	22%	€ 2.342,15	€ 12.988,29
					€ 57.576,14	22%	€ 12.666,75	€ 70.242,89

€ 70.242,89

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVAS	Importo IVA	Totale Ivato
MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	900	1	900	€ 4,76	€ 4.284,00	22%	€ 942,48	€ 5.226,48
MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)	400	1	400	€ 5,94	€ 2.376,00	22%	€ 522,72	€ 2.898,72
MANS - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	50	1	50	€ 6,38	€ 319,00	22%	€ 70,18	€ 389,18
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	1300	1	1300	€ 1,99	€ 2.587,00	22%	€ 569,14	€ 3.156,14
					€ 9.566,00	22%	€ 2.104,52	€ 11.670,52

€ 11.670,52

€ 67.142,14

Totale anno 2016 € 81.913,41

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Alliquota IVAN	Importo IVA	Totale Ivato
GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio	800	4	3200	€ 28,85	€ 92.320,00	22%	€ 20.310,40	€ 112.630,40
GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard	500	4	2000	€ 47,70	€ 95.400,00	22%	€ 20.988,00	€ 116.388,00
PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	1	4	4	€ 10.646,14	€ 42.584,56	22%	€ 9.358,60	€ 51.953,16
					€ 230.304,56	22%	€ 50.667,00	€ 280.971,56

€ 280.971,56

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Alliquota IVAN	Importo IVA	Totale Ivato
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base	25	4	100	€ 36,39	€ 3.639,00	22%	€ 800,58	€ 4.439,58
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta	5	4	20	€ 41,65	€ 833,00	22%	€ 183,26	€ 1.016,26
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22"	30	4	120	€ 7,67	€ 920,40	22%	€ 202,49	€ 1.122,89
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale	4	4	16	€ 51,13	€ 818,08	22%	€ 179,98	€ 998,06
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	30	4	120	€ 8,74	€ 1.048,80	22%	€ 230,74	€ 1.279,54
					€ 7.259,28	22%	€ 1.597,04	€ 8.856,32

€ 8.856,32

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Alliquota IVAN	Importo IVA	Totale Ivato
MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	900	4	3600	€ 4,76	€ 17.136,00	22%	€ 3.769,92	€ 20.905,92
MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)	400	4	1600	€ 5,94	€ 9.504,00	22%	€ 2.090,88	€ 11.594,88
MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	50	4	200	€ 6,38	€ 1.276,00	22%	€ 280,72	€ 1.556,72
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	1300	4	5200	€ 1,99	€ 10.348,00	22%	€ 2.276,56	€ 12.624,56
					€ 38.264,00	22%	€ 8.418,08	€ 46.682,08

€ 46.682,08

€ 275.827,84

Totale anno 2017 € 336.509,96

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVAN%	Importo IVA	Totale Ivato
GPDL2 - Servizio di gestione della Pdl senza presidio	800	4	3200	€ 28,85	€ 92.320,00	22%	€ 20.310,40	€ 112.630,40
GPDL3 - Servizio di gestione della Pdl con presidio standard	500	4	2000	€ 47,70	€ 95.400,00	22%	€ 20.988,00	€ 116.388,00
PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	1	4	4	€ 10.646,14	€ 42.584,56	22%	€ 9.368,60	€ 51.953,16
					€ 230.304,56	22%	€ 50.667,00	€ 280.971,56

€ 280.971,56

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVAN%	Importo IVA	Totale Ivato
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base (continua dal 2017)	25	4	100	€ 36,39	€ 3.639,00	22%	€ 800,58	€ 4.439,58
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base (ex novo)	10	4	40	€ 36,39	€ 1.455,60	22%	€ 320,23	€ 1.775,83
	35		140					
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta (continua dal 2017)	5	4	20	€ 41,65	€ 833,00	22%	€ 183,26	€ 1.016,26
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta (ex novo)	5	4	20	€ 41,65	€ 833,00	22%	€ 183,26	€ 1.016,26
	10		40					
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22" (continua dal 2017)	30	4	120	€ 7,67	€ 920,40	22%	€ 202,49	€ 1.122,89
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22" (ex novo)	15	4	60	€ 7,67	€ 460,20	22%	€ 101,24	€ 561,44
	45		180					
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale (continua dal 2017)	4	4	16	€ 51,13	€ 818,08	22%	€ 179,98	€ 998,06
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale (ex novo)	3	4	12	€ 51,13	€ 613,56	22%	€ 134,98	€ 748,54
	7		28					
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale (continua dal 2017)	30	4	120	€ 8,74	€ 1.048,80	22%	€ 230,74	€ 1.279,54
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale (ex novo)	15	4	60	€ 8,74	€ 524,40	22%	€ 115,37	€ 639,77
	45		180					
					€ 11.146,04	22%	€ 2.452,13	€ 13.598,17

€ 13.598,17

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVAN%	Importo IVA	Totale Ivato
MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	900	4	3600	€ 4,76	€ 17.136,00	22%	€ 3.769,92	€ 20.905,92
MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre i 5 anni (comprensivo di Monitor)	400	4	1600	€ 5,94	€ 9.504,00	22%	€ 2.090,88	€ 11.594,88
MANS - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	50	4	200	€ 6,38	€ 1.276,00	22%	€ 280,72	€ 1.556,72
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	1300	4	5200	€ 1,99	€ 10.348,00	22%	€ 2.276,56	€ 12.624,56
					€ 38.264,00	22%	€ 8.418,08	€ 46.682,08

€ 46.682,08

€ 279.714,60

Totale anno 2018 € 341.251,81

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVA%	Importo IVA	Totale Ivato
GPD12 - Servizio di gestione della Pdi senza presidio	800	3	2400	€ 28,85	€ 69.240,00	22%	€ 15.232,80	€ 84.472,80
GPD13 - Servizio di gestione della Pdi con presidio standard	500	3	1500	€ 47,70	€ 71.550,00	22%	€ 15.741,00	€ 87.291,00
PRE1 - Servizio di presidio sedi standard	1	3	3	€ 10.646,14	€ 31.938,42	22%	€ 7.026,45	€ 38.964,87
					€ 172.728,42	22%	€ 38.000,25	€ 210.728,67

€ 210.728,67

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVA%	Importo IVA	Totale Ivato
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base (continua dal 2017)	25	3	75	€ 36,39	€ 2.729,25	22%	€ 600,44	€ 3.329,69
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base (continua dal 2018)	10	3	30	€ 36,39	€ 1.091,70	22%	€ 240,17	€ 1.331,87
LFPC1 - Locazione operativa PC desktop in configurazione base (ex novo)	15	3	45	€ 36,39	€ 1.637,55	22%	€ 360,26	€ 1.997,81
	50		150					
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta (continua dal 2017)	5	3	15	€ 41,65	€ 624,75	22%	€ 137,45	€ 762,20
LFPC2 - Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta (continua dal 2018)	5	3	15	€ 41,65	€ 624,75	22%	€ 137,45	€ 762,20
	10		30					
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22" (continua dal 2017)	30	3	90	€ 7,67	€ 690,30	22%	€ 151,87	€ 842,17
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22" (continua dal 2018)	15	3	45	€ 7,67	€ 345,15	22%	€ 75,93	€ 421,08
FLCD2 - Locazione operativa Monitor LCD da 22" (ex novo)	15	3	45	€ 7,67	€ 345,15	22%	€ 75,93	€ 421,08
	60		180					
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale (continua dal 2017)	4	3	12	€ 51,13	€ 613,56	22%	€ 134,98	€ 748,54
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale (continua dal 2018)	3	3	9	€ 51,13	€ 460,17	22%	€ 101,24	€ 561,41
LFNB2 - Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale (ex novo)	3	3	9	€ 51,13	€ 460,17	22%	€ 101,24	€ 561,41
	10		30					
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	30	3	90	€ 8,74	€ 786,60	22%	€ 173,05	€ 959,65
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	15	3	45	€ 8,74	€ 393,30	22%	€ 86,53	€ 479,83
LFST1 - Locazione operativa stampante laser personale	15	3	45	€ 8,74	€ 393,30	22%	€ 86,53	€ 479,83
	60		180					
					€ 11.195,70	22%	€ 2.463,05	€ 13.658,75

€ 13.658,75

Descrizione	Quantità	n. Trimestri	Totale canoni nel periodo	Valore offerto (€)	Totale	Aliquota IVA%	Importo IVA	Totale Ivato
MAN1 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza fino a 5 anni (comprensivo di Monitor)	900	3	2700	€ 4,76	€ 12.852,00	22%	€ 2.827,44	€ 15.679,44
MAN12 - Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione con obsolescenza oltre 15 anni (comprensivo di Monitor)	400	3	1200	€ 5,94	€ 7.128,00	22%	€ 1.568,16	€ 8.696,16
MAN5 - Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione	50	3	150	€ 6,38	€ 957,00	22%	€ 210,54	€ 1.167,54
MAN2 - Servizio di manutenzione stampanti e scanner personali dell'Amministrazione	1300	3	3900	€ 1,99	€ 7.761,00	22%	€ 1.707,42	€ 9.468,42
					€ 28.698,00	22%	€ 6.313,56	€ 35.011,56

€ 35.011,56

€ 212.622,12

Totale anno 2019 € 259.398,99

Totale nel triennio € 835.306,70 22% € 183.767,47

€ 1.019.074,17

**CONTRATTO**

ANNO : 2016 - 700  
 VALIDO : 01/10/2016 al: 30/09/2019  
 TIPO : 3 - CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

**FORNITORE**

3794 - ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA  
 S.P.A.  
 VIA SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA ,56  
 00185 ROMA, RM  
 Telefono : 06 - 492011  
 FAX : 06 - 49201293

**DATI CONTRATTO**

MAGAZZINO :  
 CDC RIC :  
 GARA :  
 DESCRIZIONE : FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP  
 OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI

**VALORE CONTRATTO**

IMPORTO 1 019 074,17  
 ORDINATO 0,00  
 RESIDUO 1 019 074,17

Note: AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA DELL'APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI UTILIZZANDO PROCEDURA "ACCORDO QUADRO" AGGIUDICATA DA CONSIP E CONSEGUENTI DETERMINAZIONI

Codice	Descrizione	UM	Quantita	Prezzo	%Sc	%Iva	Importo
176733	GPDL2 SERVIZIO DI GESTIONE DELL'APDL SENZA PRESIDIO	SV	1,00	0,00	0,00	22	337891,20
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i>	GPDL2			0,00			Aperto
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							
176742	MAN2- SERVIZIO DI MANUTENZ.PC DESKTOP OLTRE	SV	1,00	0,00	0,00	22	34784,64
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i>	MAN12			0,00			Aperto
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							
176713	GPDL3 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA PDL CON PRESIDIO STANDARD	SV	1,00	0,00	0,00	22	349164,00
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i>	GPDL3			0,00			Aperto
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							
176735	PREI SERVIZIO DI PRESIDIO SEDI STANDARD	SV	1,00	0,00	0,00	22	155859,49
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i>	PRE1			0,00			Aperto
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							



**CONTRATTO**

ANNO : 2016 - 700  
 VALIDO : 01/10/2016 al: 30/09/2019  
 TIPO : 3 - CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

**DATI CONTRATTO**

MAGAZZINO :  
 CDC RIC :  
 GARA :  
 DESCRIZIONE : FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP  
 OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI

**FORNITORE**

3794 - ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA  
 S.P.A.  
 VIA SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA ,56  
 00185 ROMA, RM  
 Telefono : 06 - 492011  
 FAX : 06 - 49201293

**VALORE CONTRATTO**

IMPORTO 1 019 074,17  
 ORDINATO 0,00  
 RESIDUO 1 019 074,17

**Note:** AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA DELL'APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI UTILIZZANDO PROCEDURA "ACCORDO QUADRO" AGGIUDICATA DA CONSIP E CONSEGUENTI DETERMINAZIONI

Codice	Descrizione	UM	Quantita	Prezzo	%Sc	%Iva	Importo
176714	LFPC1-LOCAZIONE OPERATIVA PC DESKTOP IN CONFIG.BASE	SV	1,00	0,00	0,00	22	17314,36

Valore ordinato:

Prod. Forn: LFPC1 0,00 Aperto

CIG: 631144947A AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA

Note:

176716	LFPC2-LOCAZIONE OPERATIVA PC DESKTOP IN CONFIGUREVOLUTA	SV	1,00	0,00	0,00	22	4573,17
--------	---	----	------	------	------	----	---------

Valore ordinato:

Prod. Forn: LFPC2 0,00 Aperto

CIG: 631144947A AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA

Note:

176737	FLCD2-LOCAZIONE OPERATIVA MONITOR LCD DA 22"	SV	1,00	0,00	0,00	22	4491,55
--------	---	----	------	------	------	----	---------

Valore ordinato:

Prod. Forn: FLCD2 0,00 Aperto

CIG: 631144947A AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA

Note:

176739	LFNB2-LOCAZIONE OPERATIVA NOTEBOOK IN CONFIG.FASCIA PROF.LE	SV	1,00	0,00	0,00	22	4616,02
--------	---	----	------	------	------	----	---------

Valore ordinato:

Prod. Forn: LFNB2 0,00 Aperto

CIG: 631144947A AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA

Note:



**CONTRATTO**

ANNO : 2016 - 700  
 VALIDO : 01/10/2016 al: 30/09/2019  
 TIPO : 3 - CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

**FORNITORE**

3794 - ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A.  
 VIA SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA ,56  
 00185 ROMA, RM  
 Telefono : 06 - 492011  
 FAX : 06 - 49201293

**DATI CONTRATTO**

MAGAZZINO :  
 CDC RIC :  
 GARA :  
 DESCRIZIONE : FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP  
 OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI

**VALORE CONTRATTO**

IMPORTO 1 019 074,17  
 ORDINATO 0,00  
 RESIDUO 1 019 074,17

Note: AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA DELL'APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI UTILIZZANDO PROCEDURA "ACCORDO QUADRO" AGGIUDICATA DA CONSIP E CONSEGUENTI DETERMINAZIONI

Codice	Descrizione	UM	Quantita	Prezzo	%Sc	%Iva	Importo
176740	LFST1-LOCAZIONE OPERATIVA SV STAMPANTE LASER PERSONALE		1,00	0,00	0,00	22	5118,14
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i> LFST1				0,00	Aperto		
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							
176741	MAN1-SERVIZ. DI SV MANUTENZIONE PC DESKTOP FINO A 5 ANNI		1,00	0,00	0,00	22	62717,76
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i> MAN1				0,00	Aperto		
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							
176743	MAN5-SERVIZIO DI SV MANUTENZIONE NOTEBOOK DELL'AMM.NE		1,00	0,00	0,00	22	4670,16
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i> MAN5				0,00	Aperto		
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							
176745	MAN2-SERVIZIO SV MANUTENZ.STAMPANTI E SCANNERR PERS.DELL'AMM.NE		1,00	0,00	0,00	22	37873,68
				<i>Valore ordinato:</i>			
<i>Prod. Forn:</i> MAN2				0,00	Aperto		
				<i>CIG:</i> 631144947A		AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA	
<i>Note:</i>							



### CONTRATTO

ANNO : 2016 - 700  
VALIDO : 01/10/2016 al: 30/09/2019  
TIPO : 3 - CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE

### DATI CONTRATTO

MAGAZZINO :  
CDC RIC :  
GARA :  
DESCRIZIONE : FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP  
OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI

### FORNITORE

3794 - ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA  
S.P.A.  
VIA SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA ,56  
00185 ROMA, RM  
Telefono : 06 - 492011  
FAX : 06 - 49201293

### VALORE CONTRATTO

IMPORTO 1 019 074,17  
ORDINATO 0,00  
RESIDUO 1 019 074,17

Note: AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA DELL'APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER UN PERIODO DI 36 MESI UTILIZZANDO PROCEDURA "ACCORDO QUADRO" AGGIUDICATA DA CONSIP E CONSEGUENTI DETERMINAZIONI

Codice	Descrizione	UM	Quantita	Prezzo	%Sc	%Iva	Importo
--------	-------------	----	----------	--------	-----	------	---------

**ALLEGATO 5**

**CAPITOLATO TECNICO  
PER L'ACCORDO QUADRO RELATIVO  
ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE  
PA**



SLA Bronze	Produzione di un report di proposte ogni 2 mesi
SLA Silver	Produzione di un report di proposte ogni mese
SLA Gold	Produzione di un report di proposte ogni 2 settimane

#### 4.2.10 IMAC base - Cod. GPDL1

Il Servizio IMAC consiste nelle operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento delle Pdl limitatamente al numero delle Pdl che le singole PA assegneranno al Servizio. Il numero massimo di tali operazioni effettuato in un anno, deve essere pari al 100% delle Pdl gestite, esclusa la prima installazione. Sono escluse operazioni massive che comportino traslochi tra sedi diverse. In tal caso, se si rientra nel numero massimo previsto, verranno comunque forniti il supporto e l'operatività necessarie, con esclusione del trasporto esterno tra sedi, che potrà comunque essere richiesto attraverso il "Servizio IMAC aggiuntivo - cod GPDL2".

##### 4.2.10.1 Installazione di nuova Pdl

I tecnici specializzati installano, configurano e verificano tutti i componenti della Postazione di Lavoro.

Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti;
- recupero degli imballi e smaltimento secondo norme vigenti o, se concordato, trasporto dell'imballo nel luogo indicato dall'Amministrazione.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico della PA, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico.

Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione dello stesso.

Nel caso di installazioni di tipo "massivo" viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l'Amministrazione. Il prodotto di questa particolare attività è il **Piano delle attività di installazione**.

##### 4.2.10.2 Disinstallazione di una Pdl

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. Normalmente sono incluse le attività di



- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate e posizionamento degli stessi all'interno dell'unità da trasferire a magazzino;
- predisposizione al trasporto.

#### **4.2.10.3 Movimentazione di una Pdl**

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione (ufficio, stanza);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione.

Non comprende eventuali trasporti effettuati con mezzi mobili tra sedi diverse. In tal caso, il servizio verrà comunque svolto per le attività di propria competenza, in collaborazione con il Personale dell'Amministrazione.

#### **4.2.10.4 Aggiunta di una Pdl**

L'attività consiste nell'aggiunta di apparecchiature informatiche (stampante, scanner, ecc), oltre che l'eventuale aggiornamento Hardware del PC.

#### **4.2.10.5 Modifiche ad una Pdl**

Il servizio include normalmente le seguenti attività:

- installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software;
- verifiche su richiesta.

In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell'Utente

Nel caso di modifiche di tipo "massivo" viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l'Amministrazione. Il prodotto di questa particolare attività è il Piano delle attività di sostituzione.

Qualunque attività di IMAC dovrà essere registrata, se possibile automaticamente, nel Data Base del Sistema di gestione degli asset, delle Pdl e delle loro configurazioni, con automatismi di riscontro da parte dell'Utente della Pdl.

Tutte le attività elencate prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente, e l'aggiornamento del Data Base del Sistema di gestione degli asset, delle Pdl e delle loro configurazioni, con automatismi di riscontro da parte dell'Utente della Pdl.

I verbali di intervento tipicamente non vengono consegnati all'Amministrazione, ma sono a disposizione qualora vengano richiesti o nel caso di contenzioso.

La rendicontazione delle attività di IMAC è contenuta in un documento che descrive gli elementi più significativi delle attività di gestione svolte nel periodo di riferimento. Nella rendicontazione delle attività di IMAC sono sempre presenti i seguenti elementi:

- numero di interventi effettuati;
- tipo degli interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica);
- dettaglio di ogni singolo intervento:



Il processo operativo, di massima, di una richiesta di SPOC prevede la possibilità di:

- 1) Effettuare Richieste via telefono, fax, email, Web, utilizzando quando possibile un Modulo disponibile sul sito dell'Amministrazione (accesso);
- 2) Il contatto viene instradato alla migliore Risorsa disponibile, in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle Risorse umane e Tecnologiche del Contact Center (instradamento);
- 3) L'Utente viene identificato, attraverso le politiche di qualificazione definite (qualificazione);
- 4) La richiesta viene classificata, associando le dichiarazioni dell'Utente sul motivo del contatto, alle tipologie di richiesta previste dal Servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center (SPOC), viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il Servizio (classificazione);
- 5) La richiesta elettronica (caso o ticket) viene creata ed inviata ad un Operatore di 1° livello (apertura caso).

In linea di massima, ed a puro titolo d'esempio, dovranno essere garantiti livelli minimi di servizio, come:

- risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. Sarà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'Operatore. In caso di chiamata perduta, va misurato il tempo complessivo della chiamata. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%. Si definisce chiamata perduta quella telefonata che:
  - a. non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
  - b. a cui segue il segnale di occupato;
  - c. a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
  - d. è messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Sarà possibile richiedere la produzione di report relativi all'espletamento del servizio ed al rispetto dei livelli previsti (SLA) da definire a cura dell'Amministrazione in AS.

<b>Punteggio Tecnico AQ: NA</b>	<b>Punteggio Tecnico AS: fino a 6 punti</b>	<b>Personalizzabile: S/N: S</b>
---------------------------------	---	---------------------------------

### 6.2.2 IMAC aggiuntivo - Cod. GPDL2

Il Servizio IMAC Aggiuntivo prevede le stesse specifiche del Servizio IMAC Base (GPDL1). Se richiesto, potrà essere attivato dall'Amministrazione quando il numero di chiamate previste dal servizio IMAC Base, saranno esaurite.

L'Amministrazione dovrà provvedere a definire le quantità di operazioni aggiuntive che ritiene di dover effettuare per anno. Potrà altresì richiedere attività di trasporto/trasloco tra sedi diverse.

La base d'asta potrà essere definita a canone trimestrale o a singola operazione.

<b>Punteggio Tecnico AQ: NA</b>	<b>Punteggio Tecnico AS: NA</b>	<b>Personalizzabile: S/N: S</b>
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------



#### 4.2.6 Installazione SW Pdl da remoto - Cod. GPDL3

Il Servizio prevede Installazione ed Aggiornamento del Software di base (Sistemi Operativi e relativa Patch), di Software di produttività, di Software Antivirus prevalentemente attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti. Per far eseguire queste funzioni operative da remoto, l'Amministrazione dovrà permettere l'installazione di un apposito "agent" sulla Pdl. Qualora sia necessario, per motivi legati a Procedure e/o specifiche problematiche interne, l'Amministrazione ha facoltà di richiedere le stesse operazioni in modalità "on-site", senza superare il limite del cinque per cento (5%) delle Pdl, che fanno parte del contratto dell'A.S. Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'Utente, oppure di un incaricato. L'aggiornamento da remoto deve essere effettuata al di fuori del normale orario di lavoro, attraverso un'opportuna pianificazione degli interventi. Si tratta di quindi di "task" pianificabili, con l'esclusione di eventi estemporanei. Il contenuto del Servizio coinvolge solo Prodotti software e le attività si possono così riassumere:

- Installazione, Migrazione, Rimozione di Sistemi Operativi, di Moduli Software di Base, di Correzioni di S.O., di Pacchetti di Produttività individuale, di Prodotti d'interfaccia verso Applicativi Aziendali.

Il processo di Distribuzione di S.W., Pacchetti, Correzioni deve essere suddivisibile in più fasi (Distribuzione, Installazione, Configurazione), tenendo conto delle differenti possibili modalità/aspetti che l'Amministrazione potrebbe prendere in considerazione:

- performance di rete,
- gestione Pdl mobili,
- gestione ripartenze distribuzioni dopo eventuali interruzioni di rete,
- Pdl connesse ad internet e non alla rete dell'Amministrazione assistite senza aprire porte di firewall o creando VPN,
- distribuzione verso Pdl partendo dal dispositivo più vicino (sottorete e peer-to-peer),
- possibilità di effettuare la Distribuzione fuori orario di lavoro con sistemi spenti,
- possibilità di definire una banda massima di occupazione per la software distribution.

Sono previste due modalità di attivazione del servizio:

- 1) richiesta individuale: il singolo utente della PDL non potrà assolutamente installare packages o scaricarli da Internet.

Dovrà richiedere telefonicamente all' help desk la possibilità di avere il singolo pacchetto od utilities desiderata: se quest'ultima sarà prevista in una lista di disponibilità e di autorizzazioni, il servizio centralizzato provvederà ad installare il software da remoto.

- 2) richiesta organizzativa: l'Amministrazione provvederà ad effettuare richieste di installazione/aggiornamento SW che coinvolgano tutti gli Utenti o parti di essi. E' escluso da questo servizio attività massive ad alto impatto organizzativo, quali ad esempio la migrazione di tutte le Pdl verso un nuovo sistema operativo, per le quali, se previste, dovrà essere richiesto il "Servizio (accessorio) di SW distribution - cod. SWD1", opportunamente dimensionato sulla base di precisi piani di dispiegamento.

Deve essere possibile inviare contemporaneamente un solo pacchetto attraverso WAN a tutti oppure ad un gruppo di destinatari ed, eventualmente, effettuare localmente lo smistamento attraverso server dipartimentali se previsto. In tal caso, non varranno gli SLA sotto indicati, previsti solo per richieste di tipo puntuale. Nel caso di operazioni massive e, quindi, pianificabili, verranno presi accordi specifici tra Fornitore ed Amministrazione.

Qualunque attività svolta dal Servizio andrà registrata, se possibile automaticamente, nel Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.



Se la modalità di svolgimento necessaria fosse quella "on site", il servizio verrà svolto nelle normali ore lavorative dell'Amministrazione.

In tale modalità, il servizio potrà essere svolto anche dall'eventuale personale di presidio richiesto dall'Amministrazione (Servizi opzionali PRE1 e PRE2). In tal caso, il livello minimo di servizio assicurato sarà quello GOLD.

*Personalizzazione:* possibilità di definizione da parte delle PA, delle modalità di svolgimento degli interventi.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	

#### 4.2.7 Installazione/aggiornamento SW Pdl in locale - Cod. GPDL31

Il Servizio prevede le operazioni di Installazione/aggiornamento Software, eseguite utilizzando procedure manuali on site. Se però l'Amministrazione prevede la necessità che il servizio debba essere erogata strutturalmente in locale presso tutti Utenti, oppure una parte di essi superiore al cinque per cento (5%) delle PdL, dovrà prevedere necessariamente il/i servizi di presidio (Servizi opzionali PRE1 e PRE2).

In tal caso, il servizio sarà svolto nelle normali ore lavorative dell'Amministrazione attraverso il personale di presidio richiesto dall'Amministrazione.

Anche in questo caso sono previste due modalità di attivazione del servizio:

- a richiesta individuale, per la quale valgono gli SLA sotto indicati;
- a richiesta organizzativa, per aggiornamenti massivi pianificabili, da erogare secondo accordi specifici tra Fornitore ed Amministrazione.

Qualunque attività svolta dal Servizio andrà registrata, se possibile automaticamente nei Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.

*Personalizzazione:* possibilità di definizione da parte delle PA, delle modalità di svolgimento degli interventi.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 8 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	



<b>Punteggio Tecnico AQ: NA</b>	<b>Punteggio Tecnico AS: NA</b>	<b>Personalizzabile: S/N: N</b>
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

### **5.3.12 Servizio di manutenzione apparecchiature di stampa e copia di workgroup in locazione operativa - Cod. MAN9**

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per la tipologia di apparecchiature di stampa/copia (multifunzione) in bianco e nero, di workgroup, richiesti in locazione operativa con il medesimo Appalto Specifico.

E' prevista la fornitura del materiale di consumo (drum, toner), che dovrà essere sostituito da personale del Fornitore.

Il servizio dovrà essere obbligatoriamente richiesto per ogni apparecchiatura richiesta in locazione operativa.

Ogni apparecchiatura deve essere rifornita dei materiali di consumo necessari, sufficienti per la stampa di almeno 30.000 pagine/trimestre con coefficiente di riempimento al 5% di nero (ex ISO 19752), senza utilizzo delle funzioni di risparmio toner. I materiali devono essere originali del produttore, con eccezione dei toner che, se possibile, dovranno essere di tipo rigenerato.

Il Fornitore provvederà al ritiro periodico, con periodicità e modalità da definire da parte dell'Amministrazione, dei materiali di consumo usati, compresi i toner.

<b>Punteggio Tecnico AQ: NA</b>	<b>Punteggio Tecnico AS: NA</b>	<b>Personalizzabile: S/N: N</b>
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

### **5.3.13 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione - Cod. PRE1**

Il Servizio consiste nella dislocazione presso una sede di una Amministrazione di un Presidio, composto da un numero di risorse del Fornitore, proporzionate al numero delle Pdl da gestire in tale modalità. Il Fornitore decide autonomamente le Risorse necessarie per assicurare i livelli di servizio previsti in funzione della distribuzione logistica degli Utenti. Per la richiesta del servizio è necessario che nella sede da presidiare siano presenti almeno 100 Pdl in gestione sotto presidio.

Il servizio viene infatti retribuito parte con un canone trimestrale per Sede, parte con un canone per Pdl gestita con il Presidio, superiore al canone trimestrale delle Pdl gestite solo da remoto.

Il presidio deve infatti garantire più elevati livelli di servizio: in particolare, in tale modalità, sarà possibile usufruire di SLA di livello superiore (GOLD) per ciascuna attività di competenza, come da tabella sottostante.

Sono previste le più importanti tipologie d'Assistenza della Pdl: IMAC, Installazione/Disinstallazione Software, Risoluzione di problemi Tecnici, Interventi di manutenzione dell'HW, tutte svolgibili anche in modalità "on-site" senza limiti alla numerosità degli interventi necessari.

Sono comprese nelle responsabilità del Presidio anche le attività di gestione proattiva delle apparecchiature di stampa e copia di workgroup, con eliminazione di inceppamenti (a richiesta) e sostituzione del toner in esaurimento e/o dei drum.

L'Utente, a cui necessita la consulenza del Presidio, comunica la richiesta (caso/ticket) al Contact Center ed attraverso l'Help Desk di 1° livello, che comunica allo specifico Presidio, la richiesta da evadere.



Qualunque attività del Servizio, va registrata, se possibile automaticamente, ne Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.

Il servizio sarà svolto al massimo per H12 x 6 GG .

*Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio:* richiesta dell'Utente della Pdl tramite Contact Center

*Personalizzazione:* possibilità di definizione da parte delle PA delle Sedi da presidiare, di differenti durata oraria di presidio e/o loro articolazioni, nonché dei valori di soglia per le SLA attese.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: fino a 2 punti	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 3 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 2 ore lavorative	

### 5.3.14 Servizio di presidio sedi VIP - Cod. PRE2

Il Servizio consiste nella dislocazione presso una sede di una Amministrazione di un Presidio, composto da un numero di risorse del Fornitore, proporzionate al numero delle Pdl da gestire in tale modalità. Il Fornitore decide autonomamente le risorse necessarie per assicurare i livelli di servizio previsti.

Il servizio viene infatti retribuito parte con un canone trimestrale per Sede, parte con un canone per Pdl gestita con il Presidio, superiore al canone trimestrale delle Pdl gestite attraverso il normale servizio di Presidio (Cod. PRE1). Non è previsto un numero minimo di Pdl da gestire sotto tale modalità.

Quest'approccio di supporto è dedicato quindi esclusivamente ad un'Utenza specifica di alto livello, con particolari esigenze di tempestività degli interventi e/o supporto.

In tale modalità sarà possibile usufruire del solo livello GOLD sotto indicato, per ciascuna attività di competenza. Tutte le richieste fatte da questo tipo di Utenza avranno automaticamente assegnato il livello 1 di severità (rif. Servizio cod. SPU2, tabella classificazione interventi).

Sono previste le più importanti tipologie d'Assistenza: IMAC, Installazione/Disinstallazione Software, Risoluzione di problemi Tecnici, Interventi di manutenzione dell'HW, supporto sistemistica e applicativo (per SO, suite di Office automation, Antivirus), tutte esclusivamente in modalità "on-site".

Il Personale di presidio dovrà fornire, se richiesto, anche assistenza nella configurazione e/o gestione di dispositivi mobili (p.e. smartphone, iphone, etc) eventualmente in dotazione all'Utenza supportata.

Nel caso di impossibilità di effettuare ripristini da malfunzionamento HW nel tempo indicato, dovrà essere fornita una apparecchiatura sostitutiva (muletto) di pari funzionalità.

L'Utente, a cui necessita la consulenza del Presidio, comunica la richiesta (caso/ticket) al Contact Center ed attraverso l'Help Desk di 1° livello, che comunica allo specifico Presidio, la richiesta da evadere. La richiesta potrà essere effettuata anche direttamente al personale di Presidio che, in tal caso, provvederà in proprio nelle incombenze relative alla formalizzazione del caso/ticket.

Infatti, anche in questo caso, qualunque attività del Servizio, va registrata, nel Data Base del Sistema e successivamente resa disponibile all'Amministrazione.

Il servizio sarà svolto fino ad un massimo settimanale di H100, distribuite giornalmente secondo le necessità che verranno espresse in AS dalle PA, con esclusione della fascia oraria dalle 00:00 alle 6:00.



- orario di ricezione della richiesta;
- orario di inizio e fine intervento;
- SLA contrattuale;
- SLA erogato;
- esito dell'intervento;
- identificazione (numerazione) dell'intervento.

La presenza di ulteriori informazioni può essere concordata fra l'Amministrazione ed il fornitore.

Il prodotto di questa attività è il documento di Rapporto IMAC.

Il servizio potrà essere svolto anche dal personale di presidio, se richiesto dall'Amministrazione (Servizi opzionali PRE1 e PRE2).

Le operazioni IMAC che coinvolgono più Utenti, formalizzate nei Piani delle attività sopra indicati, dovranno essere svolte nei tempi concordati di volta in volta con L'Amministrazione, al di fuori degli SLA sotto indicati, che valgono per operazioni di tipo puntuale.

*Attivazione delle singole operazioni riconducibili al Servizio:* richiesta organizzativa, da parte dell'Amministrazione

*Personalizzazione:* possibilità di definizione da parte delle PA, le modalità di apertura/chiusura degli interventi, informazioni oggetto di reporting.

Punteggio Tecnico AQ: ND	Punteggio Tecnico AS: ND	Personalizzabile: S/N: S
SLA Bronze	Richiesta evasa in 24 ore lavorative	
SLA Silver	Richiesta evasa in 16 ore lavorative	
SLA Gold	Richiesta evasa in 4 ore lavorative	



	Scanner	MAN11	x	x	x
	Apparecchiatura stampa e copia (workgroup)	MAN9	x	x	x

\* Lo SLA GOLD è conseguibile solamente attraverso i servizi di presidio (cod. PRE1, PRE2).

I servizi di manutenzione delle apparecchiature in locazione operativa dovranno essere forniti fino al 36° mese anche nel caso di superamento della durata contrattuale, se l'Amministrazione opta per il prosieguo della locazione operativa. In tale eventualità sono dovuti al Fornitore sia i canoni della locazione operativa che quelli della manutenzione delle apparecchiature.

### 5.3.1 Servizio di manutenzione PC desktop dell'Amministrazione - Cod. MAN1

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di PC desktop di piattaforma x86 con SO Microsoft nativo + relativo monitor, di proprietà o disponibilità dell'Amministrazione.

Ai fini della valorizzazione del costo del servizio, si assume che le apparecchiature dell'Amministrazione abbiano un ciclo di vita di 5 anni e raggiungano una vetustà massima pari a 5 anni per il totale delle apparecchiature entro la scadenza del contratto richiesta in AS.

Per apparecchiature con vetustà superiore a 5 anni, l'Amministrazione dovrà richiedere il servizio accessorio "Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione - Cod. MAN12". Al superamento dei 5 anni, se l'Amministrazione vorrà mantenere la vecchia apparecchiatura, dovrà corrispondere il canone maggiorato del servizio MAN12.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

*Personalizzazione:* l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: 5
--------------------------	--------------------------	--------------------------

### 5.3.2 Servizio di manutenzione PC obsoleti dell'Amministrazione - Cod. MAN12

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di PC desktop di piattaforma x86 con SO Microsoft nativo + relativo monitor, con vetustà superiore ai 5 anni di proprietà o disponibilità dell'Amministrazione.

Il servizio è previsto sia per apparecchiature con vetustà superiore ai 5 anni, sia per quelle che superano i 5 anni in corso di contratto.

In caso di impossibilità di reperimento di parti di ricambio, il Fornitore dovrà fornire una apparecchiatura sostitutiva, in grado di svolgere le stesse funzioni ("muletto") fino ad un massimo di 30 giorni solari, per permettere all'Amministrazione di acquisire una nuova apparecchiatura.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.



*Personalizzazione:* l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

### 5.3.3 Servizio di manutenzione Notebook dell'Amministrazione - Cod. MAN5

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di Notebook di piattaforma x86, di proprietà o nella disponibilità dell'Amministrazione.

Ai fini della valorizzazione del costo del servizio, si assume che le apparecchiature dell'Amministrazione abbiano un ciclo di vita di 3 anni e raggiungano una vetustà pari a 3 anni in corso di contratto, per il totale delle apparecchiature.

Per apparecchiature con anzianità superiore, le parti di ricambio eventualmente necessarie saranno a carico dell'Amministrazione.

Se necessario per rispettare gli SLA previsti, il Fornitore dovrà fornire una apparecchiatura sostitutiva, in grado di svolgere le stesse funzioni ("muletto") fino ad un massimo di 30 giorni solari, per permettere all'Amministrazione di acquisire una nuova apparecchiatura e/o la parte di ricambio.

La/le batterie sono considerate consumabili, a carico dell'Amministrazione.

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature di piattaforma x86 con SO Microsoft nativo, per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

*Personalizzazione:* l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

### 5.3.4 Servizio di manutenzione stampanti personali dell'Amministrazione - Cod. MAN2

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività descritte al paragrafo 5.3 con i livelli di servizio in esso indicati, per tutte le tipologie di stampanti personali bianco e nero, di proprietà o nella disponibilità dell'Amministrazione. Le parti di ricambio dovranno essere fornite dall'Amministrazione. Non è, altresì, prevista la fornitura dei consumabili (drum, toner).

Il servizio potrà essere richiesto solo per le apparecchiature per le quali si è contrattualizzato il Servizio obbligatorio di Gestione della Pdl - cod. GPDL.

*Personalizzazione:* l'Amministrazione nel proprio AS dovrà dettagliare la marca, il tipo e la vetustà delle apparecchiature da mantenere, nonché l'eventuale esistenza di garanzie residue e la richiesta, o meno al Fornitore di intestarsi gli eventuali contratti di manutenzione in garanzia residua.

Punteggio Tecnico AQ: NA	Punteggio Tecnico AS: NA	Personalizzabile: S/N: S
--------------------------	--------------------------	--------------------------

# CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

PER L'ACCORDO QUADRO RELATIVO ALLA FORNITURA DI SERVIZI DI  
DESKTOP OUTSOURCING PER LE PA - SECONDA EDIZIONE



1. PREMESSA.....	4
1.1 Definizioni .....	4
Sede Centrale, Poliambulatori e PP.OO.....	4
1.3 Il contesto tecnologico.....	5
1.4 Configurazione della rete geografica.....	5
1.5 Tipologia e classi di utenza .....	5
1.6 Obiettivi generali .....	6
2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO .....	6
3. SERVIZI DI GESTIONE DELLA PDL, COME DESCRITTI IN AQ.....	6
3.1. Personalizzazioni richieste .....	6
3.2 Rendicontazioni e report da produrre.....	6
3.3 Orari di servizio .....	6
3.4. Volumi di utenza da servire .....	7
SERVIZI OPZIONALI .....	7
4. SERVIZI DI MANUTENZIONE DELLA PDL, COME DESCRITTI IN AQ.....	7
4.1. Personalizzazioni richieste.....	7
4.2 Rendicontazioni e report da produrre.....	7
4.3 Orari di servizio .....	8
4.4. Volumi di utenza da servire .....	8
5. SERVIZI DI LOCAZIONE OPERATIVA COMPONENTI HW DELLA PDL.....	8
5.1. Desktop.....	9
5.2. Notebook .....	9
5.3. Stampanti personali.....	9
6. MODALITA', DISTRIBUZIONE TEMPORALE, VOLUMI RICHIESTI DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI DELLA FORNITURA.....	9
7. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA FORNITURA.....	9
8. REQUISITI DI QUALITA' .....	9
9. LIVELLI DI SERVIZIO .....	10
10. MONITORAGGIO .....	10
Appendice 1 - Schede indicatori di qualità.....	10
Revisione degli Indicatori di qualità .....	11
Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità.....	11
INDICATORI DI QUALITÀ.....	13
Tabella riepilogativa degli Indicatori di qualità.....	13

Indicatori di qualità della fornitura .....	15
---	----

## 1. PREMESSA

L'Azienda Sanitaria Provinciale 4 di Enna (da ora in poi denominata come "ASP"), nell'ottica del risparmio e dell'ottimizzazione del costo di gestione, del costo indotto del disservizio/fermo tecnologico e del costo dei falsi problemi tecnologici determinati dalla non ottimale conoscenza degli strumenti da parte degli operatori, intende procedere con l'esternalizzazione dei servizi di cui al presente capitolato tecnico.

Nello specifico, in un quadro di riorganizzazione, finalizzato ad una razionalizzazione dei propri servizi, l'Azienda intende gestire le infrastrutture di IT (Information Technology) avvalendosi di un partner qualificato in grado di mettere a disposizione le idonee tecnologie e professionalità del settore qui richieste.

### 1.1 Definizioni

ASP :Azienda Sanitaria Provinciale

P.O. :Presidio Ospedaliero

PP.OO. : Presidi Ospedalieri

U.O. Unità Operativa

PDL : Postazioni di Lavoro

WAN: Wide Area Network

### 1.2 Il Contesto Organizzativo – La struttura Organizzativa della Amministrazione

L'ASP è una Azienda pubblica che fornisce servizi sanitari a circa 180.000 utenti della Provincia di Enna oltre che ai non residenti. E' distribuita su tutto il territorio della Provincia di Enna ed ha sedi operative in tutti i 21 comuni.

In particolare sono in capo all'Azienda n. 4 PP.OO., n. 4 Sedi di Distretti Sanitari e n.21 Ambulatori oltre che la sede Centrale dove risiede la Direzione Generale e gli uffici amministrativi centrali.

o nella seguente tabella:

#### Sede Centrale, Poliambulatori e PP.OO.

- Enna – Sede Centrale
- Enna – Distretto e Poliambulatorio
- Enna – Dipartimento Prevenzione
- Enna – P.O. Umberto I
- Agira - Poliambulatorio
- Aidone - Poliambulatorio
- Assoro - Poliambulatorio
- Barrafranca - Poliambulatorio
- Calascibetta - Poliambulatorio
- Capizzi - Poliambulatorio

- Catenanuova - Poliambulatorio
- Centuripe - Poliambulatorio
- Cerami - Poliambulatorio
- Gagliano - Poliambulatorio
- Leonforte – Poliambulatorio e P.O. FBC
- Nicosia – P.O. Basilotta
- Nicosia – Poliambulatorio
- Nicosia - Distretto
- Nissoria - Poliambulatorio
- Piazza Armerina – P.O. Chiello, Distretto e Poliambulatorio
- Pietrapertosa - Poliambulatorio
- Regalbuto - Poliambulatorio
- Sperlinga - Poliambulatorio
- Troina - Poliambulatorio
- Valguarnera - Poliambulatorio
- Villarosa - Poliambulatorio

### 1.3 Il contesto tecnologico

L'Azienda utilizza i sistemi informativi come supporto per l'erogazione dei servizi. L' U.O. CED e SIS si occupa di gestire tutti i sistemi informativi aziendali.

Per l'erogazione di tali servizi l'Azienda dispone di una server farm, anch'essa gestita dal personale dell'U.O. CED, all'interno della quale sono allocati circa 40 server tra fisici e virtuali. Quasi tutti gli operatori sono dotati di PDL. L'Azienda dispone di circa 1300-1500 PDL (comprensivo di stampanti).

### 1.4 Configurazione della rete geografica

Tutte le 21 sedi sono collegate in rete WAN attraverso una rete SPC Telecom in MPLS. La banda, in fase di aggiornamento, va da 8/4 Mbps nelle sedi con più traffico a 1/0.5 Mbps in quelle con meno traffico.

La rete ha una configurazione a stella con il suo centro collocato nella sede centrale di Enna dove sono tra l'altro collocati i server. Tutti i collegamenti si attestano alla sede centrale anche per l'accesso ad internet che è regolamentato da strumenti di filtering quali firewall e proxy.

### 1.5 Tipologia e classi di utenza

I sistemi informativi coprono soprattutto le due macro aree più significative e cioè quelle amministrative e quelle sanitarie.

Sia i sistemi informativi amministrativi che sanitari sono web-based ed accessibili ed utilizzati in tutti i comuni in cui è presente un presidio dell'ASP di Enna.

## 1.6 Obiettivi generali

Da quanto sopra descritto si comprende bene come una corretta gestione delle PDL sia di vitale importanza per garantire la normale operatività degli uffici. E' fondamentale garantire loro una continuità dell'accesso ai servizi telematici senza i quali in gran parte non è possibile fornire servizi all'utenza. Pertanto è necessario disporre di una struttura capace di garantire interventi tempestivi e di qualità. Ad oggi la gestione delle PDL viene effettuata dal personale dell'U.O. CED e SIS. Il personale operante non è però adeguatamente dimensionato per fornire livelli qualitativamente accettabili, ciò crea ovviamente notevoli disagi. L'obiettivo è pertanto quello di esternalizzare il servizio di gestione delle PDL che miri a fornire una soluzione esaustiva alle criticità evidenziate.

## 2. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

L'oggetto dell'appalto è l'esternalizzazione del servizio di gestione delle PDL per 36 mesi che raggiunga l'obiettivo della presa in carico totale delle problematiche ad essa connesse.

Pertanto nel dettaglio

-supporto su richieste di 1° livello (la stampante non stampa, non mi collego ad internet, mi è scaduta la password e non so rinnovarla,...)

- Interventi on-site in caso non si possa risolvere il problema da remoto

- Interventi per ripristino funzionamento PDL compresa l'eventuale riparazione (hardware/software)

- Interventi per configurazioni spostamenti e installazioni nuove PDL

- smaltimento delle PDL secondo le vigenti normative sui rifiuti speciali in caso di nuove assegnazioni

Il capitolato descritto nell'accordo quadro soddisfa ampiamente quelle che sono le esigenze rappresentate.

## 3. SERVIZI DI GESTIONE DELLA PDL, COME DESCRITTI IN AQ

### 3.1. Personalizzazioni richieste

Nessuna

### 3.2 Rendicontazioni e report da produrre

Ad oggi non esiste una particolare necessità di avere una reportistica che si discosti da quanto previsto nell'AQ. Pertanto è sufficiente disporre di quanto offerto tra le caratteristiche minime definite nel Capitolato Tecnico dell'AQ. La cadenza della produzione dovrà essere almeno trimestrale salvo ulteriori esigenze successivamente manifestate.

### 3.3 Orari di servizio

L'ASP di Enna effettua gli orari di servizio secondo la tabella sotto riportata

**Area Amministrativa e Territoriale : Lunedì – Giovedì : 08:00 - 14:00  
15:00 - 17:30**

**Martedì, Mercoledì, Venerdì : 08:00 – 14:00**

**Area Sanitaria Ospedaliera : Tutti i giorni h:24**

Il servizio richiesto dovrà essere fruibile H8 X 6 GG

### 3.4. Volumi di utenza da servire

Di seguito una tabella riepilogativa di stima dei volumi delle PDL distribuiti per Distretto e che sono oggetto dell'appalto. E' opportuno segnalare che l'ASP dispone di un inventario, che anche se non puntuale è comunque utile come base di partenza per la corretta gestione dell'assessment. Pertanto i dati sotto riportati sono da intendersi indicativi e non esaustivi.

<b>Dati di stima ASP Enna</b>			
<b>Distretti e PP.OO.</b>	<b>pc</b>	<b>stampanti</b>	<b>PRESIDIO</b>
<b>Enna e P.O.</b>	400	400	SI
<b>Piazza Armerina e P.O.</b>	200	200	NO
<b>Nicosia e P.O.</b>	200	200	NO
<b>Leonforte e P.O.</b>	150	150	NO
<b>vari in provincia</b>	300	300	NO
<b>TOTALE</b>	<b>1300</b>	<b>1300</b>	
<b>Notebook</b>	<b>30</b>		

## SERVIZI OPZIONALI

### 4. SERVIZI DI MANUTENZIONE DELLA PDL, COME DESCRITTI IN AQ

#### 4.1. Personalizzazioni richieste

Nessuna

#### 4.2 Rendicontazioni e report da produrre

Come da caratteristiche minime definite nel Capitolato Tecnico dell'AQ

### 4.3 Orari di servizio

L'ASP di Enna effettua gli orari di servizio secondo la tabella sotto riportata

**Area Amministrativa e Territoriale : Lunedì – Giovedì : 08:00 - 14:00  
15:00 - 17:30**

**Martedì, Mercoledì, Venerdì : 08:00 – 14:00**

**Area Sanitaria Ospedaliera : Tutti i giorni h:24**

Il servizio richiesto dovrà essere fruibile H8 X 6 GG

### 4.4. Volumi di utenza da servire

I volumi sono riassunti nella tabella di seguito riportata e forniscono una stima delle utenze da servire. Tutte le PDL devono essere soggette a manutenzione

Dati di stima ASP Enna			
Distretti	pc	periferiche	Presidio
Enna e P.O.	400	400	SI
Piazza Armerina e P.O.	200	200	NO
Nicosia e P.O.	200	200	NO
Leonforte e P.O.	200	200	NO
vari in provincia	300	300	NO
<b>tot</b>	<b>1300</b>	<b>1300</b>	
<b>NOTEBOOK</b>	<b>30</b>		

Il Servizio di Presidio, allocato presso il P.O. Umberto I di Enna (Enna Bassa), in quanto più critico, deve garantire l'intervento tempestivo presso tutte le PDL di :

- P.O. Umberto I di Enna Bassa (circa 80 PDL)
- Sedi di Enna Alta: Distretto (80 PDL), sede centrale (100 PDL), Dipartimento di Prevenzione (40 PDL).

La sede di Enna Bassa e quelle di Enna Alta distano circa 5 Km.

## 5. SERVIZI DI LOCAZIONE OPERATIVA COMPONENTI HW DELLA PDL

## 5.1. Desktop

L'Azienda intende aderire al servizio. Normalmente vengono acquisite circa n. 80-100 desktop nuove ogni anno

## 5.2. Notebook

L'Azienda intende aderire al servizio. Normalmente vengono acquisite circa n. 20-30 notebook nuove ogni anno

## 5.3. Stampanti personali

L'Azienda intende aderire al servizio. Normalmente vengono acquisite circa n. 80-100 stampanti personali nuove ogni anno

Tipologia	Quantità/anno
Locazione operativa PC desktop in configurazione base	50
Locazione operativa PC desktop in configurazione evoluta	10
Locazione operativa Monitor LCD da 22"	60
Locazione operativa Notebook in configurazione di fascia professionale	10
Locazione operativa stampante personale	60

## 6. MODALITA', DISTRIBUZIONE TEMPORALE, VOLUMI RICHIESTI DELL'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI DELLA FORNITURA

Come da modalità standard definite nel Capitolato Tecnico dell'AQ e comunque senza particolari esigenze

## 7. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA FORNITURA

Il riferimento per la fornitura è il responsabile dell'U.O. CED e SIS che si avvarrà del proprio personale tecnico per fornire le indicazioni di supporto alla gestione

## 8. REQUISITI DI QUALITA'

Come negli indicatori di qualità riportati nell'appendice 1 a questo capitolato tecnico dell'appalto specifico

## 9. LIVELLI DI SERVIZIO

SLA Bronze Come da Capitolato Tecnico dell'AQ

## 10. MONITORAGGIO

Attraverso i report e gli indicatori di qualità di cui all'appendice

### Appendice 1 - Schede indicatori di qualità

L'Appendice 1 - Schede indicatori di qualità" presente documento definisce un insieme minimo degli Indicatori di qualità delle forniture che scaturiranno dagli Appalti specifici e delle relative modalità di verifica e controllo, che potranno essere utilizzati dalle Amministrazioni richiedenti gli Appalti specifici.

Gli Indicatori di qualità delle forniture potranno essere aggiornati allo scopo di recepire le migliori proposte in sede di offerta. Tutti gli Indicatori di qualità dovranno essere indicati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare gli Indicatori di qualità (IQ) e gli eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), accettati dall'Amministrazione.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità viene definita:

- una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento";
- una frequenza di rilevazione cosiddetta "di andamento" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito periodo di andamento.

Il periodo di riferimento contrattuale è superiore al periodo di andamento ed è di volta in volta riportato nelle schede degli Indicatori di qualità e riepilogato nella tabella che segue (tabella riepilogativa). Il mancato rispetto dei valori di soglia rilevati sul periodo di riferimento potrà comportare l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

Al termine di ogni mese solare potrà essere effettuata la misurazione sul mese appena concluso; potrà essere richiesta, inoltre, l'elaborazione di dati di trend ovvero l'applicazione degli algoritmi di misurazione degli Indicatori di qualità in maniera progressiva, tenendo conto dei dati relativi a tutti i mesi contenuti nel periodo di riferimento (es. nel caso in cui il periodo di riferimento sia un trimestre solare, nella rendicontazione consegnata nel mese di marzo saranno riportati i risultati dell'elaborazione dei dati relativi al mese di febbraio e l'elaborazione progressiva dei mesi di gennaio e febbraio). Tale periodo di andamento, poiché uguale per tutti gli Indicatori di qualità, non è riportato nelle schede degli Indicatori stessi.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento/andamento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di qualità;

- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio che verrà contrattualizzato, tenendo conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti; infatti, la rilevazione e misurazione degli Indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli eventuali interventi effettuati in Reperibilità, se richiesti dall'Amministrazione;
- per mese, trimestre, semestre, si indica il mese, il trimestre, il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- nell'ambito del presente documento per Strumenti di gestione si intende il complesso:
  - degli eventuali sistemi resi disponibili dall'Amministrazione
  - degli eventuali sistemi resi disponibili nell'ambito della fornitura.

A valle dell'aggiudicazione, l'Amministrazione potrà estendere per la prima rilevazione degli indicatori a periodicità semestrale la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i semestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un semestre solare. Tale meccanismo potrà essere esteso anche agli Indicatori a periodicità trimestrale, al fine di far coincidere la fine dell'ultimo trimestre del primo anno contrattuale al termine dell'anno solare.

#### **Revisione degli Indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati e tracciati nel Piano della Qualità generale.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

#### **Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità**

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali il Fornitore dovrà predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, gli strumenti di gestione necessari e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare, entro la data di fine del periodo transitorio.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso gli Strumenti di gestione ed i report periodici.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.

## INDICATORI DI QUALITÀ

### Tabella riepilogativa degli Indicatori di qualità

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di qualità proposti e le possibili azioni contrattuali che potranno essere previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia. Inoltre, per ciascun Indicatore è indicato, a mero titolo di esempio, un periodo di riferimento, ai fini dell'applicazione di tali azioni contrattuali.

Indicatori di qualità	Azione contrattuale			Periodo di riferimento
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione	
IQ01 - Slittamento delle scadenze*		x		Semestre
IQ02 - Personale della fornitura inadeguato	x			Semestre
IQ03 - Grado di soddisfazione dell'utenza	x			Anno
IQ04 - Rilievi sulla fornitura*		x		Semestre
IQ05 - Turn over del personale		x		Semestre
IQ06 - Chiamate perse		x		Trimestre
IQ07 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		x		Trimestre
IQ08 - Chiamate gestite tramite operatore		x	x	Trimestre
IQ09 - Chiamate risolte al primo contatto		x	x	Trimestre
IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche		x		Trimestre
IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche		x		Trimestre
IQ12 - Tempestività della presa in carico dei ticket		x		Trimestre
IQ13 - Ticket sospesi		x	x	Trimestre
IQ14 - Ripristino dell'operatività		x	x	Trimestre
IQ15 - Completamento degli interventi IMAC		x	x	Trimestre
IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati		x		Trimestre
IQ17 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL in rete		x		Trimestre

Indicatori di qualità	Azione contrattuale			Periodo di riferimento
	Rilievo	Penale	Indice di Prestazione	
IQ18 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL non in rete		x		Semestre
IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti		x		Trimestre/ Semestre
IQ20 - Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione		x		Trimestre

\* *Indicatore valido dalla data di stipula*

## Indicatori di qualità della fornitura

### *IQ01 - Slittamento delle scadenze*

L'indicatore di qualità misura il rispetto di una scadenza definita da:

- Contratto e allegati (es. Capitolato tecnico)
- documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione (ad es. dal piano di subentro, dal piano di lavoro approvato, dal piano di dispiegamento delle apparecchiature, piano di progetto, piano di affiancamento ecc.)
- scheda intervento inviata dall'Amministrazione
- ecc.

Si riporta un breve elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di scadenze da rispettare:

- la data di fine del collaudo;
- la data di fine installazione delle apparecchiature;
- la pianificazione concordata per interventi di tipo massivo sulle pdl;
- i tempi di ritiro delle apparecchiature da smaltire;
- i tempi di consegna dei deliverable della fornitura;

la pianificazione concordata per le attività a carattere realizzativo (es. implementazione, evoluzione, ripristino degli Strumenti resi disponibili nell'ambito della fornitura e/o dall'Amministrazione nonché di eventuali ulteriori strumenti/soluzioni/migliorie offerte;

in genere, qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel seguito del presente documento.

Il rispetto della pianificazione di dettaglio delle attività sulle PdL concordata con l'Amministrazione sarà misurata attraverso l'IQ16 -Completamento degli interventi IMAC pianificati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita o dal piano di lavoro approvato o dal contratto o da una scheda di intervento.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Documenti di pianificazione, E-mail, Scheda Intervento, Ordini, Lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Semestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_eff</i>)</li> <li>Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (<i>Nscadenze</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
Formula	$IQ01 = \frac{Nscadenze}{\sum_i ritardo_i}$		
	dove: $Ritardo_j = \begin{cases} / & 0 & (se\ data\_eff_j \leq data\_prev_j) \\ \backslash & data\_eff_j - data\_prev_j & (se\ data\_eff_j > data\_prev_j) \end{cases}$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 ≤ 8 giorni (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto, nel caso di superamento del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ02 - Personale della fornitura inadeguato

Con questo Indicatore di qualità si misurano le richieste di sostituzione di risorse effettuate dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione.		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
Regole di campionamento	Tutte le risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ02 = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 2$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo sulla fornitura per <u>ogni sostituzione aggiuntiva</u> rispetto al valore di soglia, a partire dalla fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ03 - Grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.*

I questionari saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione, come specificato nel Capitolato tecnico.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione degli utenti
Aspetto da valutare	<p>Soddisfazione degli utenti misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione.</p> <p>Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>• 4 corrisponde a "appena soddisfatto";</li> <li>• 7 corrisponde a "soddisfatto";</li> <li>• 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto".</li> </ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari, Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	di Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (<i>Nrisposte_pos</i>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio della fornitura da intervistare, da concordare con l'Amministrazione secondo quanto specificato nel Capitolato tecnico.		
Formula	$IQ3 = \sum_{i}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos_i}}{N_{domande_i}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	IQ3 $\geq$ 80% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Notifica di un rilievo nel caso di mancato rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ04 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta

tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Inoltre, saranno conteggiati i rilievi afferenti la documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura.		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente	la	Frequenza di misurazione
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi ( <i>Nrilievi</i> ).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ04 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 \leq 3$ (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ05 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative a risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione (es.: Responsabile della fornitura, Responsabile dei servizi e della sicurezza, Responsabile della Qualità, Referenti aggiuntivi proposti, ecc.). Inoltre, rientra nel conteggio l'eventuale sostituzione delle risorse impegnate nei servizi continuativi a consumo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Semestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di Tutte le risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Formula	$IQ05 = Nrisorse\_sostituite$		
Regole arrotondamento	di Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 <= 3 (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	L'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio . .		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia;</li> <li>eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto;</li> <li>ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li> </ol> </li> </ul>		

### IQ06 - Chiamate perse

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	Chiamate instradate dell'Amministrazione al Fornitore <i>sposta-alle-chiamate-telefoniche</i>		
Unità di misura	Punto percentuale a rilevare la capacità degli operatori di fornire risposte tempestive alle chiamate l'orario di servizio. Il tempo di risposta è misurato dall'arrivo della chiamata fino al momento dell'indirizzamento della chiamata alla casella vocale. Fonte dati Sistema di gestione delle telefonate dell'Amministrazione Sistema di gestione delle telefonate del Fornitore		
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	Frequenza di	Trimestrale
Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero totale delle chiamate ricevute dal Fornitore.</li> <li>Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche <i>tramite operatore</i></li> </ul>		
Unità di misura	Efficienza del servizio di Contact Center attraverso il quale vengono considerate tutte le chiamate pervenute al Fornitore nel periodo di riferimento.		misurazione delle chiamate durante l'orario di
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora, minuti e secondi della chiamata ricevuta dall'IVR del Fornitore a cui segue il segnale di occupato; [Data_chiamata]</li> <li>Data, ora, minuti e secondi della risposta dell'operatore o dell'indirizzamento della chiamata verso la casella vocale [Data_risposta]</li> <li>Numero totale delle chiamate ricevute dal Fornitore nel periodo di riferimento [Ntot_chiam]</li> <li>Numero totale di chiamate ricevute dall'IVR del Fornitore e abbandonate entro 60" nel periodo di riferimento (Nchiam_abband)</li> <li>Numero totale di chiamate gestite dal Fornitore attraverso l'operatore. Il risultato va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.</li> </ul>		
Regole campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate gestite nel periodo di riferimento, ad eccezione delle chiamate abbandonate entro 60". IQ06 <= 4,0%		
Formule	$IQ07 = \frac{Nchiam\_gestite(Tempo\_risposta \leq 20')}{Nchiam\_gestite} \times 100$ <p>con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.</p> $Tempo\_risposta = Data\_risposta - Data\_chiamata$ $Nchiam\_gestite = Ntot\_chiam - Nchiam\_abband$		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ07 = 90,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

1000 - Chiamate risolte al primo contatto

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza
Aspetto da valutare	Chiamate gestite tramite operatore solta nel corso della stessa telefonata senza che avvenga il trasferimento ad altro		
Unità di misura	Punto percentuale solta nel corso della stessa	Fonte dati telefonata senza che avvenga	Sistema di gestione delle telefonate del fornitore o altro
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la misurazione dell'indicatore di qualità e la valutazione delle penalità	Frequenza di misurazione anche le chiamate gestite attraverso la casella vocale e/o pervenute per altri canali	Trimestrale chiamate effettuate da parte del cliente
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero totale di chiamate gestite dal Contact Center nel periodo di riferimento al netto delle chiamate abbandonate entro 60" [Ntotale_chiamate_gestite]</li> <li>Numero di chiamate di tipo informativo risolte al primo contatto [Nchiam_inf_ris]</li> <li>Numero di chiamate di tipo help desk remoto risolte al primo contatto [Nchiam_HDR_ris]</li> </ul>		
Regole di campionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiamate di tipo informativo e di tipo help desk remoto risolte al primo contatto. Le chiamate di tipo help desk remoto che sono state gestite attraverso l'operatore al netto delle chiamate abbandonate entro 60".</li> </ul>		
Formule	$IQ08 = \frac{N\_chiamate\_operatore}{Ntotale\_chiamate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.</li> </ul>		
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di chiamate di tipo informativo risolte al primo contatto [Nchiam_inf_ris] ≥ 90% (minima) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)</li> </ul>		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con le penalità contrattuali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima.</li> </ul>		
Eccezioni	Vanno considerate tutte le richieste pervenute al primo livello nel periodo di riferimento. Nessuna		
Formule	$IQ09(A) = \frac{Chiam\_inf\_ris}{Chiam\_inf} \times 100$ $IQ09(B) = \frac{Chiam\_HDR\_ris}{Chiam\_HDR} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>IQ09 (A) ≥ 90% (minima) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)</li> <li>IQ09 (B) ≥ 60% (minima) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)</li> </ul>		

<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima</li></ul>
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche

L'Indicatore è volto a misurare il tempo di assegnazione della richiesta dell'utente pervenuta telefonicamente. Ai fini della rilevazione dell'indicatore devono essere considerate le chiamate gestite attraverso l'operatore nonché le chiamate gestite attraverso la casella vocale.

Per "assegnazione della richiesta" si intende l'assegnazione del ticket al gruppo competente per la risoluzione, Fornitore stesso e/o gruppi di lavoro terzi. Pertanto non sono conteggiate le richieste risolte al primo contatto oggetto di misurazione attraverso l'IQ09 Chiamate risolte al primo contatto. Per le chiamate gestite attraverso l'operatore, il tempo di assegnazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la telefonata e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione, attraverso gli Strumenti di gestione. Per le chiamate gestite attraverso la casella vocale, il tempo di assegnazione della richiesta deve essere calcolato come differenza tra data e ora (hh/mm/ss) in cui è stata effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente e data e ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione, attraverso gli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di chiamate assegnate entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta telefonica per le chiamate gestite attraverso l'operatore (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente per le chiamate gestite attraverso la casella vocale (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>)</li> <li>Numero di richieste pervenute telefonicamente non risolte al primo contatto (<i>N_richieste</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente nel periodo di riferimento non risolte al I contatto		
Formule	$IQ_{10} = \frac{N_{richieste}(T_{assegn} \leq 30 \text{ min})}{N_{richieste}} \times 100$ <p>dove: <math>T_{assegn} = Data_{assegnaz} - Data_{arrivo}</math></p>		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ10= 90% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di chiamate assegnate entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	di Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta telefonica per le chiamate gestite attraverso l'operatore (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata l'apertura del ticket al contatto con l'utente per le chiamate gestite attraverso la casella vocale (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>)</li> <li>Numero di richieste pervenute telefonicamente non risolte al primo contatto (<i>N_richieste</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di Vanno considerate tutte le richieste pervenute telefonicamente nel periodo di riferimento non risolte al I contatto		
Formule	$IQ_{10} = \frac{N_{richieste}(T_{assegn} \leq 30 \text{ min})}{N_{richieste}} \times 100$ <p>dove: <math>T_{assegn} = Data_{assegnaz} - Data_{arrivo}</math></p>		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ10= 90% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

#### IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche

L'Indicatore di qualità è volto a misurare il tempo di assegnazione delle richieste pervenute via fax, e-mail, web oppure effettuate dalla DCSI attraverso gli Strumenti di gestione. Per assegnazione della richiesta si deve intendere:

- invio all'utente dell'e-mail di presa in carico della segnalazione attraverso le funzionalità degli Strumenti di gestione;
- assegnazione del ticket al gruppo di competenza.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La percentuale di segnalazioni non pervenute telefonicamente assegnate entro i tempi stabiliti		

Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è effettuata la presa in carico della richiesta non pervenuta telefonicamente (<i>Data_arrivo</i>)</li> <li>Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>)</li> <li>Numero di richieste di intervento non pervenute telefonicamente (<i>N_richieste</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di Vanno considerate tutte le richieste pervenute non telefonicamente nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ11 = \frac{N\_richieste (T\_assegn \leq 60\text{minuti})}{N\_richieste} \times 100$ <p>dove: <math>T\_assegn = Data\_assegnaz - Data\_arrivo</math></p>		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ11= 90% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ12 - Tempestività della presa in carico dei ticket

Per presa in carico si intende il cambiamento di stato del ticket effettuato attraverso gli Strumenti di gestione. La misurazione decorre dall'assegnazione del ticket effettuata dal Contact Center al servizio/gruppo di lavoro competente per la risoluzione.

Si richiede che il cambiamento di stato sia effettuato da personale impegnato nel servizio/gruppo di lavoro cui è stato assegnato il ticket. Pertanto, la misurazione è effettuata sul totale delle segnalazioni di cui ai precedenti IQ10 e IQ11.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket presi in carico entro i tempi stabiliti.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione del ticket (<i>Data_assegnaz</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico del ticket (<i>Data_presaincarico</i>)</li> <li>Numero di ticket assegnati (<i>N_ticket</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i ticket assegnati a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ12(A) = \frac{N\_ticket(T\_presaincarico \leq 10\ min)}{N\_ticket} \times 100$ $IQ12(B) = \frac{N\_ticket(T\_presaincarico \leq 20\ min)}{N\_ticket} \times 100$ <p>dove:  <math>T\_presaincarico = Data\_presaincarico - Data\_assegnaz</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ	Valore	
	IQ12 (A)	≥ 50% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)	
	IQ12 (B)	= 80% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ13 - Ticket sospesi

Questo indicatore è applicabile ai ticket oggetto di misurazione dei precedenti IQ10 e IQ11.

Dal conteggio delle sospensioni sono escluse quelle effettuate dai fornitori terzi nonché le eventuali sospensioni effettuate dal Fornitore in vece del fornitore terzo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di sospensioni effettuate sui ticket		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento di	Trimestrale	Frequenza misurazione di	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di sospensioni effettuate nel corso del periodo di riferimento (<i>Num_sospensioni</i>)</li> <li>Numero di ticket assegnati nel corso del periodo di riferimento (<i>Num_ticket_assegnati</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento di	Tutte le sospensioni dei ticket effettuate dal Fornitore nel periodo di riferimento, ad eccezione delle sospensioni effettuate dai fornitori terzi nonché le eventuali sospensioni effettuate dal Fornitore in vece del fornitore terzo		
Formula	$IQ13 = \frac{Num\_sospensioni}{Num\_ticket\_assegnati} \times 100$		
Regole arrotondamento di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	Minima		
	≤ 10% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia può essere sanzionato con: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento del valore di soglia minima</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ14 - Ripristino dell'operatività

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nel ripristino della funzionalità della PdL a fronte delle segnalazioni di malfunzionamento.

Si precisa che i tempi di ripristino saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket fino alla chiusura tecnica dello stesso, comprensivi dei tempi necessari per l'approvvigionamento delle parti hw.

Per i malfunzionamenti in cui i tempi di riparazione dell'apparecchiatura siano sensibilmente lunghi, potrà essere effettuata la sostituzione dell'apparecchiature con un "muletto". In tal caso l'intervento potrà considerarsi concluso all'esito positivo del collaudo utente relativamente a tale muletto, in base ai dati indicati dal Rapporto di fine intervento controfirmato dall'utente stesso.

Si precisa che, solo nel caso in cui l'utente non si renda disponibile in coerenza con i tempi massimi per l'IQ14, tenendo conto della severità attribuita al ticket stesso, il Fornitore potrà procedere alla sospensione del ticket.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket di manutenzione hw e sw completati con esito positivo nei tempi previsti, dipendenti dalla severità attribuita ai ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket (<i>Data_assegnaz</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) di chiusura tecnica del ticket (<i>Data_risol_tkt</i>)</li> <li>Numero di ticket assegnati (<i>N_ticket</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i ticket di manutenzione hw e sw assegnati nel periodo di riferimento		
Formule	$IQ14(A) = \frac{N\_ticket\_sevl(T\_intervento \leq Nore)}{N\_ticket\_sevl} \times 100$ <p>dove: <math>T\_intervento = (Data\_risol\_tkt - Data\_assegnaz)</math></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ	Minima	
	IQ14(A)	>= 80% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ15 - Completamento degli interventi IMAC

L'Indicatore di qualità misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC non oggetto di pianificazione a partire dall'assegnazione del ticket fino alla chiusura tecnica dello stesso. Si precisa che, solo nel caso in cui l'utente non si renda disponibile in coerenza con i tempi massimi per l'IQ15, tenendo conto della severità attribuita al ticket stesso, il Fornitore potrà procedere alla sospensione del ticket.

In casi sporadici e/o a fronte di change di particolare rilevanza (es. diffusione su tutte le postazioni di lavoro di nuovo sw, traslochi di sede, ecc..) potranno essere concordati con l'Amministrazione modalità e tempi di esecuzione coerenti con quanto indicato per gli interventi di IMAC pianificati e misurati con l'IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel completamento degli interventi IMAC		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione di una richiesta (<i>Data_assegnaz</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) di completamento dell'intervento (<i>Data_intervento</i>)</li> <li>Numero totale di ticket assegnati (<i>N_ticket</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i ticket di IMAC non oggetto di pianificazione assegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ15(A) = \frac{N\_ticket\_sev1 (T\_intervento \leq Nore)}{N\_ticket\_sev1} \times 100$ $T\_interv = Data\_intervento - Data\_assegnaz$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ	Minima	
	IQ1(A)	>= 70% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con: <ul style="list-style-type: none"> <li>l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio, nel caso di non raggiungimento dei valori di soglia minima</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati

Il livello di servizio misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC oggetto di pianificazione.

Ai fini della rilevazione dell'Indicatore di qualità, si devono confrontare la data prevista e la data effettiva di conclusione dell'intervento, così come registrate negli Strumenti di gestione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel completamento degli interventi IMAC pianificati		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) prevista per la conclusione dell'intervento (<i>Data_fine_prev</i>)</li> <li>Data e Ora (hh/mm/ss) effettiva di completamento dell'intervento (<i>Data_fine_eff</i>)</li> <li>Numero totale di richieste relative al periodo di riferimento (<i>Nrichieste</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste che prevedano interventi IMAC oggetto di pianificazione conclusi nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ16 = \frac{\sum_{i=1}^{Nrichieste} ritardo_i}{Nrichieste}$ <p>dove:</p> $Ritardo_i = \begin{cases} 0 & \text{se } Data\_fine\_prev \geq Data\_fine\_eff \\ Data\_fine\_eff - Data\_fine\_prev & \text{se } Data\_fine\_eff > Data\_fine\_prev \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQ16 ≤ 8 ore (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

**IQ17 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL in rete**

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di installazione delle patch del sw e di sicurezza nonché degli aggiornamenti del software antivirus sulle postazioni di lavoro attestata in rete.

Il tempo è dato dalla differenza tra la data di pubblicazione della patch/aggiornamento sul sito del produttore e la data di conclusione della diffusione su tutte le PdL attestata in rete, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di concordare la data di termine delle attività attraverso una pianificazione diversa e soggetta alla metrica IQ16.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il rapporto, per ciascun aggiornamento disponibile, tra il numero di postazioni di lavoro attestata in rete aggiornate con esito positivo entro il tempo prefissato ed il numero totale di postazioni di lavoro attestata in rete		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	Fonte dati	Sito dei produttori Strumenti di gestione
<b>Periodo riferimento</b> di	Trimestre	Frequenza misurazione	di Ad evento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e ora (hh/mm/ss) di disponibilità di un aggiornamento del sw sul sito del produttore (<i>T<sub>da</sub></i>)</li> <li>Data e ora (hh/mm/ss) di conclusione dell'operazione di aggiornamento con esito positivo di una postazione di lavoro attestata in rete (<i>T<sub>ca</sub></i>)</li> <li>Numero totale di postazioni di lavoro attestata in rete aggiornate con esito positivo (<i>N<sub>pdl_agg</sub></i>)</li> <li>Numero totale di postazioni di lavoro attestata in rete da aggiornare al momento della pubblicazione dell'aggiornamento (<i>N<sub>pdl_da_agg</sub></i>)</li> </ul>		
<b>Regole campionamento</b> di	Tutti gli aggiornamenti delle patch del sw e di sicurezza nonché del software antivirus resi disponibili dal produttore nel periodo di riferimento, in funzione delle caratteristiche delle PdL da aggiornare		
<b>Formula</b>	$IQ17 = \frac{N_{pdl\_agg}(T_{agg} \leq \text{valore\_limite})}{N_{pdl\_da\_agg}} \times 100$ <p>Dove</p> $T_{agg} = T_{ca} - T_{da}$		
<b>Regole arrotondamento</b> di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
<b>Valore di soglia</b>	IQ17 = 80% (con valore_limite = 20 giorni) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
<b>Azione contrattuale</b>	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### IQ18 - Tempestività nell'aggiornamento del sw delle PdL non in rete

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di installazione delle patch del sw e di sicurezza nonché degli aggiornamenti del software antivirus sulle postazioni di lavoro non attestate in rete.

Il tempo è dato dalla differenza tra la data di pubblicazione della patch/aggiornamento sul sito del produttore e la data di conclusione della diffusione su tutte le PdL non attestate in rete da parte del Fornitore, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di concordare la data di termine delle attività attraverso una pianificazione diversa e soggetta alla metrica IQ16.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rapporto, per ciascun aggiornamento disponibile, tra il numero di postazioni di lavoro non attestate in rete aggiornate con esito positivo entro il tempo prefissato ed il numero totale di postazioni di lavoro non attestate in rete		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sito dei produttori Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Semestre	Frequenza misurazione	di Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e ora (hh/mm/ss) di disponibilità di un aggiornamento del sw sul sito del produttore (<i>Tda</i>)</li> <li>Data e ora (hh/mm/ss) di conclusione dell'operazione di aggiornamento con esito positivo di una postazione di lavoro non attestata in rete (<i>Tca</i>)</li> <li>Numero totale di postazioni di lavoro non attestate in rete aggiornate con esito positivo (<i>N_pdl_agg</i>)</li> <li>Numero totale di postazioni di lavoro non attestate in rete da aggiornare al momento della pubblicazione dell'aggiornamento (<i>N_pdl_da_agg</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di Tutti gli aggiornamenti delle patch del sw e di sicurezza nonché del software antivirus resi disponibili dal produttore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ_{18} = \frac{N\_pdl\_agg(T\_agg \leq valore\_limite)}{N\_pdl\_da\_agg} \times 100$ <p>Dove</p> $T\_agg = Tca - Tda$		
Regole arrotondamento	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ18 = 80% (con valore_limite = 120 giorni) (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azione contrattuale	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

### IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti

La difettosità viene misurata contando il numero dei guasti di tipo hw, cioè un funzionamento non conforme alle specifiche tecniche che blocca la normale attività dell'apparecchiatura, durante la durata del contratto.

Eventuali contestazioni delle informazioni che saranno utilizzate quale base per la misurazione del raggiungimento dei valori di soglia dovranno essere effettuate entro 15 giorni solari dalla consegna delle informazioni di dettaglio.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità hw dei dispositivi forniti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo riferimento	di Trimestre	Frequenza misurazione	di Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di guasti hw delle apparecchiature fornite (<i>NumGuasti</i>)</li> <li>• Numero totale delle apparecchiature fornite calcolate all'inizio del periodo di riferimento (<i>Ndisp_iniz</i>)</li> <li>• Numero totale delle apparecchiature fornite calcolate alla fine del periodo di riferimento (<i>Ndisp_fin</i>)</li> </ul>		
Regole campionamento	di	Tutti i guasti hw delle apparecchiature fornite rilevati nel periodo di riferimento	
Formula	$IQ19 = \frac{NumGuasti}{(Ndisp\_iniz + Ndisp\_fin) / 2} \times 100$		
Regole arrotondamento	di	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti	
Valore di soglia	IQ19 <= 80 % (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
Eccezioni	Nessuna		

### ***IQ20 - Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione***

Per tutte le attività che comportino variazione alla configurazione hardware e software nonché ai dati logistici delle apparecchiature gestite, è richiesto al Fornitore l'aggiornamento delle basi dati degli Strumenti di gestione (es. Asset&Inventory) relativa alle apparecchiature stesse. Laddove tale aggiornamento non possa essere eseguito automaticamente, sarà cura del Fornitore provvedere all'aggiornamento manuale delle basi dati.

Il controllo sull'effettivo aggiornamento della configurazione potrà essere effettuato, da parte dell'Amministrazione, anche attraverso verifiche a campione o attività di auditing.

<b>Caratteristica</b>	<b>Funzionalità</b>	<b>Sottocaratteristica</b>	<b>Accuratezza</b>
<b>Aspetto da valutare</b>	Completezza di aggiornamento della base dati di configurazione		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Strumenti di gestione
<b>Periodo riferimento</b>	di Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza misurazione</b>	di Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di ticket che hanno originato un aggiornamento inventariale (<i>Nticket_agg</i>)</li><li>• Numero di ticket totali che richiedono aggiornamento inventariale (<i>Nticket_totali</i>)</li></ul>		
<b>Regole campionamento</b>	di Vanno considerati tutti i ticket che richiedono un aggiornamento inventariale aperti nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ20 = (Nticket\_agg / Nticket\_totali) * 100$		
<b>Regole arrotondamento</b>	di Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
<b>Valore di soglia</b>	IQ20 $\geq$ 98% (Valore soglia definito dall'Amministrazione)		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di fine del periodo transitorio.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		