



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

AREA  
PER L'INNOVAZIONE E  
GESTIONE DEI SISTEMI  
INFORMATIVI ED INFORMATICI

## DETERMINA DEL DIRIGENTE

**Numero della determina Rep. n. 765/2018 Prot. n. 79053**

**Data della determina: 14 maggio 2018**

**Oggetto:** Determina adesione “Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software.

(CIG 6076837C85 CUP D59J14002020002)

Rep. n. 8022, n. 4620 di Raccolta degli Atti dell'Ufficiale Rogante della Regione Toscana”

**Contenuto:** Adesione Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015 per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di lavoro (PdL) degli uffici dell'Amministrazione centrale e dei Dipartimenti costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software.

**Responsabile Unico del Procedimento:** Sig. Luigi Coverini

Staff del Dirigente – Front Office

Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici - SIAF

**Conti Economici - Spesa Descrizione Conto Codice Conto Anno Bilancio:**

€ 151.100,00 oltre IVA, comprensivo degli oneri per sicurezza e/o interferenza, non soggetti a ribasso, pari ad € 1.100,00 – CO.04.01.02.01.08.11 - Assistenza informatica - dimensione analitica “Funzionamento Servizi di Polo”

Bilancio unico di Ateneo - Budget Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici:

esercizio 2018 € 111.100,00 oltre IVA

esercizio 2019 € 40.000,00 oltre IVA



€ 70.000,00 oltre IVA, Bilancio unico di Ateneo, Budget dei singoli Dipartimenti richiedenti, sugli esercizi 2018 e 2019 in base al periodo di competenza.

**Allegati Atto:**

Allegato n. 1 pag. 4	<b>Relazione Responsabile Unico del Procedimento</b>
Allegato n. 2 pag. 1	<b>Elenco documentazione allegata alla Relazione del RUP</b>
Allegato n. 3 pag. 2	<b>Manifestazione di interesse</b>
Allegato n. 4 pag. 1	<b>Approvazione Manifestazione di interesse</b>
Allegato n. 5 pag. 19	<b>Integrazioni e adeguamento del Capitolato tecnico</b>

Tipologia di pubblicazione	Integrale
----------------------------	-----------

Data pubblicazione atto:
--------------------------



## IL DIRIGENTE

**Preso atto** della Relazione del Responsabile Unico del Procedimento (**Allegato “1”**, parte integrante e sostanziale del presente atto), sig. Luigi Coverini, afferente allo Staff del Dirigente – Front Office - Area per l’Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici – SIAF dell’Università degli Studi di Firenze, nominato con atto prot. n. 56072 del 04/04/2018;

**Preso atto** che la sopra citata Relazione (**Allegato “1”**) evidenzia in sintesi quanto di seguito riepilogato:

- che l’acquisto dei beni e servizi di manutenzione HW/SW per le PdL dell’Ateneo si rende necessario per la crescente complessità dei sistemi HW/SW di produttività personale (PC), la perdurante scarsità di risorse interne, la crescente domanda da parte delle molte strutture dell’Ateneo di servizi informatici a più alto contenuto concettuale;
- che si è verificata la presenza di specifico Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software. (CIG 6076837C85 CUP D59J14002020002). Rep. n. 8022, n. 4620 di Raccolta degli Atti dell’Ufficiale Rogante della Regione Toscana;
- che l’adesione al Contratto Quadro da parte dell’Area per l’Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici – SIAF sarà totale, ma saranno inoltrati singoli ordini d’acquisto che interesseranno sottoinsiemi del parco macchine complessivo e altri servizi di supporto anche da parte dei singoli Dipartimenti per quanto riguarda le proprie postazioni (docenti, ricercatori, assegnisti, ecc.). I Dipartimenti in tal caso parteciperanno agli oneri con il proprio budget in maniera autonoma;
- che il Direttore di Esecuzione del contratto è individuato nella persona del sig. Stefano Pronti, Responsabile dei Servizi Informatici all’Amministrazione Centrale;

**Considerato** che è stata inviata la richiesta di Assessment Ordine Acquisto n. 3994313 in data 24/11/2017 sul Bando “Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro”, Categoria “Lotto 4 – Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna, Fornitore Fastweb (in RTI), C.F./P.IVA 12878470157 con sede legale via Caracciolo, 51 – 20100 Milano;



**Tenuto conto** che la richiesta di Assessment è stata rifiutata dal fornitore in data 04/12/2017 a causa del raggiungimento del massimale contrattualmente previsto;

**Considerato** che, in mancanza di una Convenzione Quadro CONSIP idonea a garantire la fornitura, la modalità di acquisizione tramite centrale di committenza regionale è tra quelle previste dalla normativa attualmente vigente;

**Vista** la documentazione allegata alla Relazione del RUP (**Allegato “2”**) che risulta depositata agli atti della presente procedura di gara disponibile presso la Segreteria Amministrativa di SIAF, via delle Gore n. 2 – 50141 Firenze;

**Dato atto** che:

- è stato effettuato l'esame della documentazione tecnica del Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015 al fine di verificare l'idoneità dello stesso a fornire adeguati servizi e forniture rispetto all'esigenza e la conseguente opportunità di aderire al Contratto da un punto di vista tecnico;
- l'art. 5 del Contratto prevede che l'adesione al Contratto avvenga *“tramite la sottoscrizione di uno specifico atto di adesione, previa verifica da parte della Regione della capienza economica dell'importo massimo di adesione e della presentazione della cauzione, nei termini previsti dall'art. 113 del D.Lgs. 163/2006, calcolata nella misura percentuale del 17,26 % rispetto all'importo contrattuale di adesione”*;

**Vista** la manifestazione di interesse inviata in data 12 aprile 2018 (**Allegato “3”**) e la sua approvazione firmata da parte della Regione Toscana in data 17 aprile 2018 (**Allegato “4”**);

**Tenuto conto** che prima dell'invio dell'Atto di adesione l'Amministrazione deve procedere ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Atto del **CIG (Codice Identificativo Gara) “derivato”** rispetto a quello del Contratto Quadro e da esse richiesto, nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003 n. 3.



**Atteso** che l'importo complessivo dell'adesione è pari ad € 220.000,00 oltre IVA, e che sono previsti gli oneri per sicurezza e/o interferenza, non soggetti a ribasso, pari ad € 1.100,00 (IVA esclusa);

**Tenuto conto** della possibilità da parte dei Dipartimenti interessati di effettuare singoli ordini di acquisto in maniera autonoma, con imputazione della spesa sul proprio budget, riferiti all'Atto di adesione al Contratto Quadro, previa condivisione con la scrivente Area tramite il Responsabile Unico del Procedimento;

**Considerato** che si rende necessario integrare e adeguare il Capitolato tecnico predisponendo apposito documento denominato “**Integrazioni e adeguamento del Capitolato tecnico**” (**Allegato “5”**) per tenere conto delle specifiche esigenze dell'Ateneo Fiorentino;

**Atteso** che il presente atto costituisce “*determina a contrarre*” ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016;

## DETERMINA

1. di approvare ai fini dell'adesione al “Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software (CIG 6076837C85 CUP D59J14002020002) Rep. n. 8022, n. 4620 di Raccolta degli Atti dell'Ufficiale Rogante della Regione Toscana”, il documento “Integrazioni e adeguamento del Capitolato tecnico” (**Allegato “5”**);
2. di autorizzare l'iter procedurale di adesione al Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software (CIG 6076837C85 CUP D59J14002020002) Rep. n. 8022, n. 4620 di Raccolta degli Atti dell'Ufficiale Rogante della Regione Toscana” e pertanto di aderire allo stesso per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di lavoro (PdL) degli uffici dell'Amministrazione centrale e dei Dipartimenti costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software per l'importo di **€ 220.000,00 oltre IVA, prevedendo oneri per sicurezza e/o interferenza, non**



**soggetti a ribasso, pari ad € 1.100,00** (IVA esclusa) e di procedere mediante l'inoltro di singoli ordini di acquisto – CIG originario 6076837C85;

3. di dare atto della regolare imputazione della spesa come segue:
  - € 151.100,00 oltre IVA, comprensivo degli oneri per sicurezza e/o interferenza, non soggetti a ribasso, pari ad € 1.100,00 a valere sul bilancio unico di Ateneo, budget Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici:  
esercizio 2018 € 111.100,00 oltre IVA  
esercizio 2019 € 40.000,00 oltre IVA  
bene/servizio "Assistenza informatica", conto CO.04.01.02.01.08.11 – "Assistenza informatica", dimensione analitica "Funzionamento Servizi di Polo";
  - € 70.000,00 oltre IVA a valere sul bilancio unico di Ateneo, budget dei singoli Dipartimenti richiedenti, sugli esercizi 2018 e 2019 in base al periodo di competenza.
4. di procedere alla pubblicazione del presente provvedimento sul profilo del committente nella sezione amministrazione trasparente - bandi di gara e contratti "Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatari distintamente per ogni procedura", nonché sull'albo on line della stazione appaltante, per la decorrenza degli effetti giuridici.

COAN 48981 di euro 135.542,00

VISTO

Il Responsabile Unità di Processo  
Servizi Ragioneria e Contabilità  
F.to Dott. Francesco Oriolo

IL DIRIGENTE  
F.to Ing. Marius B. Spinu



Progetto da porre a base di gara finalizzato all'acquisizione di servizi volti a garantire una efficace gestione delle postazioni di lavoro (PdL) dell'Amministrazione centrale e del personale TA di alcuni Dipartimenti (in particolare dei Dipartimenti delle Scienze sociali, ma estendibili a tutti).

## RELAZIONE

### Responsabile Unico del Procedimento

La presente relazione è rilasciata dal sottoscritto Luigi Coverini, Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF), in qualità di Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.L.gs. 50/2016, incaricato con nota prot. n. 56072 del 04/04/2018 per l'acquisto di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di lavoro (PDL) degli uffici dell'amministrazione centrale e dei Dipartimenti costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software mediante adesione al Contratto tra Regione Toscana e l'RTI costituito da Computer Care srl (Capogruppo), DELL SpA e T.T. Tecnosistemi SpA sottoscritto l'11/11/2015 per un importo di Euro 220.000,00 oltre IVA, oltre € 1.100,00 (IVA esclusa) per sicurezza e/o interferenza non soggetti a ribasso.

L'acquisto dei servizi di manutenzione HW/SW per le PdL dell'Ateneo si rende necessario per diversi ordini di motivi: la crescente complessità dei sistemi hw/sw di produttività personale (PC), la perdurante scarsità di risorse interne, la crescente domanda da parte delle molte strutture dell'Ateneo di servizi informatici a più alto contenuto concettuale. Proprio in relazione a quest'ultimo punto, recentemente, in SIAF è stato costituito un nucleo di ex-componenti dei soppressi SIP che si occupa di recepire e sviluppare richieste e progetti che vengono dalle altre Aree dell'Ateneo.

Testimone di una situazione che va via via degradandosi è l'applicativo noto in Ateneo come Callcenter; da una analisi generale, prendendo come riferimento il 2017, risultano i seguenti dati:

- totale richieste: 5031
- richieste inevase: 382 (pari al 7,5% ca.)

Nei due anni precedenti, ad una sostanziale parità del numero di richieste, corrispondono percentuali di inevase molto più ridotte (2% ca.); scendendo nel dettaglio dei gruppi (ex SIP) si nota che, con l'eccezione di Novoli (2%) dove il personale è rimasto nella stessa consistenza, e di Careggi (15%), dove è cessato il supporto della Trasit (ditta esterna che



in gran parte operava in quel contesto), il degrado della capacità di risposta si attesta intorno alla media del 7%. I primi 2 mesi del 2018 vedono già un aumento ancora più marcato (20% ca.) che, anche se da attenuare in maniera consistente a causa del poco tempo trascorso, si consolida indiscutibilmente a due cifre.

Lo stesso ragionamento vale per i tempi di presa in carico e chiusura; nel 2017:

- tempo medio di presa in carico: 4,5 gg
- tempo medio di chiusura: 7,2 gg

In ambedue gli anni precedenti i valori si attestavano su 2,5 giorni per la presa in carico e 5 per la chiusura; se ne deduce che il tempo medio per risolvere il problema (indice di capacità e impegno) non è cambiato (circa 2,5 giorni), ma è cambiato notevolmente, fino a raddoppiare, il tempo di presa in carico.

Dai dati fin qui esposti emergono chiaramente alcune esigenze:

- sopperire alle lacune interne in termine di risorse rivolgendosi al mercato dell'IT;
- individuare attori del mercato che per dimensioni e notorietà diano sufficienti garanzie in termini di solidità economica e capacità operativa (SLA minimi);
- dato il veloce deteriorarsi della situazione, ridurre al minimo i tempi per l'attivazione dei servizi.

Essendo questa la situazione in essere ci siamo rivolti a quelle tipologie di acquisto che sole garantiscono velocità ed efficienza ovvero le convenzioni della P.A.

In questo momento abbiamo individuato nel Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care S.r.l. (capofila), DELL S.p.a e Tecnosistemi S.p.a. lo strumento migliore in termini di garanzie offerte e di tempo minimo necessario per l'attivazione.

Le modalità di adesione al Contratto sono estremamente semplificate e sono dettate dall'art. 5 del contratto stipulato tra Regione Toscana e il RTI medesimo. Detto contratto viene riportato in allegato.

Il contratto stesso individua un modulo di richiesta di adesione (allegato alla presente) che deve essere inoltrato a Regione Toscana per essere vagliato e accettato.

Trattandosi della prima volta che SIAF, in maniera consistente, affida un servizio rilevante ad attori privati, si ritiene di attivare una adesione parziale alla convenzione ovvero di interessare, nella fase iniziale, un sottoinsieme del parco macchine complessivo (con eventualmente i servizi di supporto necessari) ed in particolare:

- tutte le postazioni fisse dell'Amministrazione centrale (circa 800, 50 portatili, relative stampanti);
- tutte le postazioni amministrative dei Dipartimenti ad eccezione di quelli dichiaratamente autonomi dal punto di vista risorse/competenze;





- le altre postazioni (docenti, assegnisti ecc.) nei Dipartimenti di Novoli ed altri, ai quali SIAF ha illustrato le proprie intenzioni, che andranno ad ordinare direttamente e dunque a partecipare agli oneri.

Per le postazioni dei Dipartimenti abbiamo stimato in questa prima fase un totale complessivo leggermente inferiore a quello dell'Amministrazione centrale (circa 600 postazioni).

**L'adesione non avviene per numero di postazioni interessate, ma per importo massimale** dunque i dati relativi al dettaglio delle postazioni messe in manutenzione è puramente indicativo ed ha il solo scopo di fare da base di calcolo per la stima.\_

La **quota prevalente** è costituita dalla fornitura di servizi di manutenzione HW e SW determinata sulla base ipotetica del numero di macchine che si intende coprire, mentre le rimanenti prestazioni, relative ai servizi una tantum, a pacchetto o ad ore, non prevalenti, sono da intendersi complementari.

Sulla base di quanto su esposto si è pervenuti alla determinazione del valore complessivo della quota di adesione prendendo a base prezzo i valori riportati sull'allegato al contratto tra RT e Computer Care denominato "dettaglio economico" (che si riporta in allegato) e i numeri relativi ai dispositivi da comprendere nel servizio. La tabella costi allegata riporta il calcolo effettuato per la stima.

Preso atto delle indagini preliminari nonché degli atti istruttori, il sottoscritto dà atto che si è pervenuti alla determinazione dell'importo per il quale aderire al Contratto pari a € 220.000,00 oltre IVA, oltre € 1.100,00 (IVA esclusa) per sicurezza e/o interferenza non soggetti a ribasso.

Il Direttore di Esecuzione del contratto è nominato ed individuato internamente a SIAF nella persona del sig. Stefano Pronti – ruolo qualifica TA/D3.

La Verifica di Conformità/Regolare Esecuzione secondo la normativa è attribuita al Responsabile Unico del Procedimento.

Per tali motivazioni e per quanto sopra esposto il Sottoscritto

PROPONE

di attivare l'appalto in oggetto mediante adesione al "**Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta**



**Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software.”**

Il sottoscritto RUP  
F.to Luigi Coverini

Firenze, 18 aprile 2018

**Allegati:**

- Contratto tra RT e RTI capofila Computer Care;
- Capitolato speciale descrittivo e prestazionale di RT;
- Dettaglio economico allegato al contratto tra RT e RTI capofila Computer Care;
- Modulo di adesione;
- Tabella costi redatta internamente come base per la individuazione della quota di adesione;
- DUVRI Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all'articolo 26, comma 3, del decreto legislativo n. 81 del 2008.

## **Elenco documentazione allegata alla Relazione del RUP**

**Adesione “Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software, (CIG 6076837C85 CUP D59J14002020002), Rep. n. 8022, n. 4620 di Raccolta degli Atti dell’Ufficiale Rogante della Regione Toscana” per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di lavoro (PDL) degli uffici dell’amministrazione centrale e dei Dipartimenti costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software.**

### **Elenco documentazione allegata alla Relazione del RUP**

- Contratto tra RT e RTI capofila Computer Care;
- Capitolato speciale descrittivo e prestazionale di RT;
- Dettaglio economico allegato al contratto tra RT e RTI capofila Computer Care;
- Modulo di adesione;
- Tabella costi redatta internamente come base per la individuazione della quota di adesione;
- DUVRI Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all'articolo 26, comma 3, del decreto legislativo n. 81 del 2008.

La suddetta documentazione risulta depositata agli atti della presente procedura di gara disponibile presso la Segreteria Amministrativa di SIAF, via delle Gore n. 2 – 50141 Firenze.

Firenze, 18 aprile 2018

Il RUP

F.to Luigi Coverini

**Oggetto: manifestazione di interesse ad aderire al contratto Fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software**

Al responsabile del contratto  
sede

L'Ente UNIVERSITA` DEGLI STUDI DI FIRENZE con sede legale in Firenze via via delle Gore 2

- manifesta l'intenzione di aderire al contratto in oggetto per un importo massimo di euro 220000,0000 oltre IVA nei termini di legge;
- si impegna inoltre a richiedere all'aggiudicatario, appena ricevuto dalla Regione Toscana il visto sulla verifica della capienza economica per l'importo massimo di adesione, così come previsto dal contratto medesimo, la cauzione definitiva a garanzia della corretta esecuzione, calcolata nelle misura del 17.26% rispetto all'importo contrattuale di adesione a favore dell'ente richiedente, salva la possibilità di riduzione del 50% in caso di possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee;
- si impegna ad inoltrare l'atto di adesione sottoscritto non appena l'aggiudicatario avrà presentato la costituzione della cauzione definitiva e comunque non oltre 60 giorni dalla data di approvazione da parte di Regione Toscana della presente manifestazione di interesse. Gli estremi della cauzione definitiva dovranno essere riportati all'interno dell'atto di adesione stesso.

L'utente Marius Bogdan Spinu, ente UNIVERSITA` DEGLI STUDI DI FIRENZE, chiede che siano consegnati i seguenti beni:

Denominazione	PREZZO(euro)	QUANTITA'
acquisto_10242	220000,0000	1

**Totale:** € 220000,0000

Il responsabile dell'Ente o soggetto autorizzato ad impegnare legalmente e formalmente l'Ente

data 12/04/2018

**Oggetto: approvazione manifestazione di interesse Fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software**

All'ente UNIVERSITA` DEGLI STUDI DI FIRENZE  
All'aggiudicatario

Il sottoscritto Gestore Settore SITIF in qualità di responsabile del contratto Fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software approva la Vostra manifestazione di interesse del 12.04.2018 per un importo di euro 220000,0000.

Per perfezionare la procedura amministrativa di adesione, l'ente deve presentare entro 60 giorni dalla data odierna, attraverso le funzionalità del negozio elettronico, l'atto di adesione firmato digitalmente. Si ricorda che l'aggiudicatario deve presentare all'ente la costituzione della cauzione definitiva, in una delle forme previste dall'art. 113 del D. Lgs. n. 163/2006, nella misura del 17.26% rispetto all'importo contrattuale di adesione a favore dell'ente richiedente, salva la possibilità di riduzione del 50% in caso di possesso della certificazione ISO 9001:2000. Gli estremi della cauzione definitiva devono essere riportati nell'atto di adesione.

data 12/04/2018



Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi ed Informatici

Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino

*Adesione al Contratto tra Regione Toscana e il RTI costituito da Computer Care srl – capogruppo – Dell Spa, T.T. Tecnosistemi S.p.A., e Datapos srl sottoscritto il 11/11/2015, per la fornitura di beni e servizi per la gestione integrata delle Postazioni di Lavoro (PdL) degli uffici della Giunta Regionale Toscana costituite da personal computer, stampanti, dispositivi aggiuntivi e software.  
(CIG 6076837C85 CUP D59J14002020002)*

## *Allegato all'atto di adesione: "Integrazioni e adeguamento del CAPITOLATO TECNICO"*

### Indice

1 Premessa.....	3
1.1 Attuale parco macchine.....	3
1.2 Considerazioni a carattere generale sulle modalità di esecuzione delle forniture e di erogazione dei servizi .....	4
2 Servizio per la gestione delle postazioni di lavoro .....	4
2.1 I presidi .....	5
2.2 Servizio di P.U.C. ....	5
2.3 Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software .....	6
2.3.1 Modalità operative .....	6
2.3.2 Assistenza hardware .....	6
2.3.3 Assistenza software.....	8
2.3.4 Antivirus e Console di amministrazione .....	10

3	Supporto sistemistico di secondo livello .....	10
4	Fornitura di nuovi dispositivi .....	10
4.1	Modalità generali di fornitura .....	10
4.1.1	Distribuzione delle PdL .....	11
4.2	Caratteristiche delle forniture. ....	12
4.2.1	Garanzia .....	14
4.2.2	Requisiti generali, ergonomici e di sicurezza .....	15
4.3	Servizio di installazione di nuove apparecchiature .....	15
4.4	Servizio per la sostituzione delle apparecchiature.....	16
4.5	Ritiro dell'usato .....	16
5	Strumenti tecnologici di supporto all'erogazione dei servizi .....	17
6	Certificazione e Collaudo tecnico.....	18
6.1	Pre-installazione della postazione di lavoro.....	18
7	Documentazione.....	18
8	Organizzazione e gestione del contratto .....	19
8.1	Tecnici SIAF.....	19
8.2	Inventario dei beni mobili .....	19
8.3	Telelavoro.....	19



# 1 Premessa

Il presente documento, allegato all'atto di adesione alla Convenzione, costituisce la base per l'adeguamento del capitolato tecnico, relativo alla Convenzione stessa, alle specificità delle diverse Unità nelle quali si articola l'Ateneo Fiorentino.

Il documento è pertanto basato sul Capitolato tecnico della Convenzione e riporta le variazioni e integrazioni opportune per renderlo attuabile nelle specificità che caratterizzano l'Università di Firenze rispetto a Regione Toscana e altri Enti.

Il documento descrive i termini per l'esecuzione delle forniture e dei servizi da effettuare sulle stazioni di lavoro presenti presso gli uffici dell'Ateneo fiorentino, così come indicato all'art. 5 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (allegato alla convenzione) e precisamente:

- gestione delle postazioni di lavoro (PdL) relativamente all'espletamento dei servizi di:
  - gestione di chiamate attraverso un Punto Unico di Contatto (P.U.C.) per tutte le problematiche connesse all'utilizzo delle PdL;
  - assistenza e manutenzione hardware e software;
- fornitura di nuove apparecchiature e servizi connessi;
- certificazione e collaudo tecnico delle apparecchiature costituenti le PdL;

NOTA:

Per postazione di lavoro (PdL) si intende un apparato di rete (plotter o stampante) o un personal computer o un portatile e relative periferiche (monitor, tastiera, mouse, scanner, docking station, stampante locale, etc.) ad esso collegate.

I tablet e gli smartphone sono assimilati ai personal computer portatili.

## 1.1 Attuale parco macchine

I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere erogati sugli attuali dispositivi di proprietà dell'Ateneo fiorentino e su quelli che, nel corso del periodo di validità contrattuale sostituiranno o si aggiungeranno ai primi mediante la fornitura diretta di nuove apparecchiature o altre forniture che l'Ateneo potrà effettuare in piena autonomia.

L'atto di adesione alla Convenzione, di cui questo documento costituisce allegato tecnico, è relativo ad una quota parte del parco macchine complessivo; l'Ateneo si riserva di ampliare l'adesione negli anni a venire per quote successive financo alla copertura del parco macchine complessivo.

SIAF (Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino) gestisce attualmente le chiamate di intervento tramite uno strumento sviluppato internamente denominato "Callcenter".

In questa prima adesione e nelle eventuali successive si addiverrà ad una gestione mista delle chiamate, come meglio specificato nell'art. 2, ovvero tramite P.U.C. per le PdL in convenzione e tramite Callcenter per le PdL che restano sotto il dominio SIAF.

## 1.2 Considerazioni a carattere generale sulle modalità di esecuzione delle forniture e di erogazione dei servizi

I piani di esecuzione delle forniture ed il sistema di erogazione dei servizi dovranno risultare in un **“Sistema integrato ed unitario”**.

I servizi devono essere operativi nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

I servizi dovranno riferirsi ad un modello organizzativo che possa avvalersi della collaborazione delle risorse dell'Amministrazione attualmente operanti nell'erogazione dei servizi di Supporto Locale e di System & Network Management.

Il Fornitore dovrà prevedere **presidi operativi** che dovranno servire una o più Unità (Amministrazione, Dipartimenti, Centri universitari ecc.) tenendo conto del numero di PdL che andranno a costituire il parco complessivo, così come indicato al successivo punto 2.

L'Amministrazione universitaria, dispone di un sistema informativo per la gestione, tracciabilità e reporting delle richieste di intervento e non di un sistema di supporto all'erogazione dei servizi (distribuzione del software, controllo remoto della postazione di lavoro, ecc.).

SIAF ha in programma l'individuazione e adozione di strumenti tecnologici di supporto all'erogazione dei servizi (distribuzione del software, controllo remoto della postazione di lavoro, software per la gestione e reporting delle chiamate, etc.); il Fornitore si renderà disponibile a collaborare nell'individuazione di tali prodotti e alla personalizzazione opportuna.

Il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione di un sistema informativo atto alla registrazione, tracciamento e reporting dei servizi erogati. L'accesso a tale sistema informativo da parte di SIAF dovrà avvenire tramite web ed essere predisposto per profili ed utenze differenziate.

Per lo sviluppo di tale sistema non è previsto alcun ulteriore corrispettivo.

## 2 Servizio per la gestione delle postazioni di lavoro

Il servizio, finalizzato al mantenimento della operatività delle utenze dell'Ateneo poste in convenzione, dovrà assicurare il corretto funzionamento delle PdL, compreso tablet e smartphone, e della relativa configurazione sia dal punto di vista hardware che software. Il servizio di P.U.C. costituirà il punto di accesso iniziale ai servizi di assistenza.

Il Servizio di assistenza dovrà essere erogato **on site**.

Il servizio dovrà essere supportato da uno strumento informatico di registrazione, tracciamento e reporting delle chiamate e dovrà prevedere una interfaccia web che, in tempo reale, consenta a SIAF di reperire tutte le informazioni relative allo stato delle singole chiamate. In particolare dovrà essere possibile per i Referenti SIAF accedere a tale sistema per visualizzare lo stato corrente di tutte le chiamate gestite.

Lo strumento informatico per la registrazione, tracciamento e reporting delle richieste di intervento attualmente utilizzato da SIAF è il Callcenter. Il Fornitore dovrà avvalersi di questo strumento per l'escalation delle chiamate. Per escalation si intende il trasferimento di responsabilità sul ticket per tipologia di problema: qualora l'utente di una PdL in convenzione richieda un intervento che alla prima analisi tecnica non risulti di natura legata alla PdL (problemi di rete, problemi di natura applicativa ecc.), i tecnici del Fornitore, provvisti di credenziali per il Callcenter e opportunamente istruiti sui gruppi operativi SIAF, provvederanno a trasferirvi manualmente la chiamata. Una volta concluso l'iter sul Callcenter, gli stessi tecnici del Fornitore provvederanno a riportarne gli esiti sul sistema proprietario.

Per lo sviluppo del sistema proprietario del Fornitore non è previsto alcun ulteriore corrispettivo.

## 2.1 I presidi

Al momento dell'attivazione del servizio dovranno essere attivati i seguenti presidi:

- Presidio n. 1: circa 700 PdL - Area Centro (con copertura delle sedi ubicate nel centro della città e principalmente presso la sede del Rettorato in P.za S. Marco, n. 4);
- Presidio n. 2: circa 100 PdL – Plesso di Novoli (logisticamente dislocato presso via delle Pandette, n. 32) più eventuali altre postazioni del personale tecnico amministrativo dei dipartimenti di Novoli.

Regione Toscana fornisce la disponibilità delle proprie sedi per i presidi sopraindicati.

- Presidio Organi Direttivi - dovrà essere previsto per le esigenze delle riunioni degli Organi Direttivi dell'Ateneo: Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione.

Il Fornitore provvederà a consultare lo strumento noto in Ateneo con il nome SIPRAD per verificare la presenza di prenotazioni delle sale del Rettorato ove sia richiesta la presenza di personale tecnico (necessario per l'avvio delle riunioni per l'accensione degli apparati e per eventuali malfunzionamenti).

Questo servizio, che non rientra nel normale novero delle chiamate per assistenza HW/SW, sarà contabilizzato separatamente ricorrendo al listino prezzi allegato al contratto di convenzione nella tabella IV.

***In seguito, in relazione alla capienza complessiva del contratto, potranno essere attivati altri gruppi di PdL con relativi presidi, in particolare nelle zone di Careggi/Morgagni e Sesto Fiorentino.***

## 2.2 Servizio di P.U.C.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di P.U.C. (numero verde, mail, procedura web, ecc.) dedicato ed esclusivo per le richieste di supporto e/o intervento tecnico delle postazioni poste in convenzione.

Al Fornitore è richiesto di effettuare il servizio di P.U.C. con orario 8-18.

Il P.U.C. dovrà identificare il problema e scalare immediatamente la richiesta di intervento al servizio di assistenza e manutenzione hardware e software.

Per il servizio di P.U.C., fuori orario dovrà essere disponibile una segreteria telefonica.

Attualmente le richieste di intervento per le postazioni poste in convenzione sono stimate in n. 300 al mese.

## 2.3 Servizio di assistenza e manutenzione hardware e software

### 2.3.1 Modalità operative

Il servizio di assistenza e manutenzione hardware e software provvederà sulla base delle richieste di intervento inoltrate dal P.U.C., ad effettuare eventualmente ulteriore diagnosi al fine di una corretta individuazione del malfunzionamento o del guasto e a tentare direttamente la risoluzione del problema tramite software di gestione remota o direttamente on site, oppure dovranno essere attivate altre strutture competenti secondo un preciso schema di escalation stabilito fra le parti nel corso dei primi 3 mesi dall'attivazione del servizio.

Qualora la riparazione hardware o il ripristino delle funzionalità software “**on site**” non sia possibile, o la stessa richieda un tempo superiore ad un giorno lavorativo, al fine di garantire la continuità del servizio, il Fornitore dovrà effettuare, su specifica richiesta una sostituzione temporanea dell'apparecchiatura, secondo le modalità indicate al punto 2.3.2.2 con altra equivalente per il periodo di risoluzione dell'inconveniente, anche nel caso in cui il dispositivo sia coperto da garanzia di altra società.

Il servizio di manutenzione, da svolgersi tramite personale qualificato, andrà prestato **on site** presso le sedi dell'Amministrazione dove sono installate le **apparecchiature in convenzione**.

Esso avrà lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle stesse e, nel caso di guasti o malfunzionamenti, di ripristinare le macchine in modo da riportarle in condizioni di efficienza.

A seguito di ogni intervento sarà cura del Fornitore eseguire test di funzionalità e redigere il relativo verbale di intervento.

Il servizio si estende alla individuazione della causa del guasto anche nel caso in cui esso non dipenda dalla stazione stessa o da sue periferiche ma da problemi di accesso a servizi telematici (presa di rete, server Web non funzionante, etc.). In questo caso il Fornitore dovrà attivare il personale all'uopo incaricato da SIAF.

Il servizio in questione dovrà comunque tenere traccia della chiamata sino alla sua chiusura, anche nel caso in cui questa sia risolta da altri.

### 2.3.2 Assistenza hardware

Tale servizio deve essere assicurato per tutti i dispositivi che compongono una postazione di lavoro ad esclusione degli smartphone e dei tablet acquistati al di fuori del presente contratto.

Questo servizio comprende le seguenti voci:

- manutenzione evolutiva

- manutenzione correttiva

Nel caso sia necessario trasportare l'apparecchiatura ad un centro di manutenzione, il Fornitore completerà le riparazioni secondo gli SLA contrattualizzati.

Le parti di ricambio dovranno essere nuove e originali, ad eccezione di quelle fuori produzione. In tal caso potranno essere accettate anche parti di ricambio ricondizionate.

Le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore. Il servizio comprenderà anche la riparazione dei guasti dovuti a calamità naturali, incidenti e azioni vandaliche.

Qualora il guasto hw si verifichi su un dispositivo non fornito in esecuzione al presente appalto e/o in garanzia, il Fornitore dovrà:

- attivare la società che eroga il servizio in garanzia;
- verificare il rispetto degli impegni contrattuali tra la società che eroga il servizio in garanzia e l'Ateneo e segnalare allo stesso le eventuali difformità sui tempi di intervento;
- verificare la risoluzione del guasto;
- su richiesta dell'Ateneo fornire apparecchiatura sostitutiva temporanea.

L'Ateneo dovrà fornire tutta la documentazione necessaria che farà parte integrante dei protocolli concordati.

#### 2.3.2.1 Manutenzione evolutiva

Questa manutenzione prevede l'effettuazione degli interventi che si potranno rendere necessari per assicurare la costante aderenza delle apparecchiature all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo. In tal senso, il Fornitore dovrà prevedere l'applicazione di quelle modifiche fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità delle apparecchiature (ad esempio aggiornamenti firmware).

#### 2.3.2.2 Manutenzione correttiva

Questo servizio prevede l'esecuzione, **on-site**, degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi sui dispositivi informatici oggetto del presente capitolato, da effettuarsi presso le sedi dell'Amministrazione. Le richieste di intervento dovranno pervenire tramite P.U.C. e conterranno le informazioni relative al tipo, al modello e all'ubicazione dell'apparecchiatura oggetto dell'intervento.

L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi o rotti dovrà avvenire a cura del Fornitore con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione dovranno avere comunque la certificazione del produttore degli stessi.

Qualora, a causa della sostituzione di periferiche (monitor, ecc.) e/o dispositivi interni (scheda madre, scheda di rete, cd-rom, ecc.), si rendesse necessaria l'installazione di componenti software, questa deve ritenersi inclusa nel servizio.

Nel caso in cui il dispositivo di memoria di massa (hard disk) debba essere sostituito a causa di un guasto o malfunzionamento, il servizio si intende comprensivo del tentativo **on site** di recupero dati, nonché della reinstallazione completa del personal computer, così come meglio esplicitato nel successivo punto 2.3.3.2.

Su esplicita richiesta del Dirigente o di personale esplicitamente addetto, il Fornitore deve prevedere la possibilità di procedere alla valutazione (non onerosa) della spesa per il recupero fisico dei dati che l'Amministrazione si riserverà di accettare e di pagare a parte.

### 2.3.3 Assistenza software

Il servizio fornito deve intendersi comprensivo delle seguenti attività:

- servizio di assistenza e supporto software della postazione di lavoro;
- servizio di installazione e configurazione della postazione di lavoro.

Il servizio dovrà garantire il supporto per l'ambiente Microsoft e Linux e relativi software di base previsti per le stazioni di lavoro, nonché Android e IOS per i tablet/smartphone.

La dotazione standard software delle PdL consente agli utenti di accedere ai servizi telematici e di utilizzare sw di produttività individuale e per la collaborazione quali posta elettronica e accesso ad internet.

I prodotti software facenti parte della dotazione standard delle PdL sono quelli di indicati nei punti successivi per i due ambienti sopracitati. Tali prodotti potranno essere incrementati, integrati, modificati sulla base di evoluzioni tecnologiche che si renderanno necessarie nell'arco di validità contrattuale a discrezione dell'Ateneo.

#### 2.3.3.1 Assistenza e supporto software della postazione di lavoro

Per gli applicativi facenti parte la dotazione standard delle PpL il servizio comprenderà le seguenti attività:

- individuazione ed identificazione del problema;
- risoluzione del problema;
- eliminazione di eventuali virus, dialer, rootkit, spywear e ripristino della funzionalità della PdL;
- correzioni dei malfunzionamenti;
- attivazione di funzioni che migliorano la disponibilità del servizio e delle prestazioni;
- distribuzione, installazione ed aggiornamento software: nuovi pacchetti (comunque acquistati), nuove versioni, patches, mediante supporto magnetico o tramite la rete aziendale, in questa voce sono inclusi anche i servizi di aggiornamento, sostituzione, patches del sistema operativo;
- configurazione degli applicativi;
- installazione e configurazione drivers per accesso a dispositivi;
- configurazione per l'accesso alle stampanti di rete.

L'attività di "distribuzione, installazione ed aggiornamento software" dovrà essere effettuata anche per i software professionali non facenti parte della dotazione standard delle PdL, di cui verranno fornite dall'Amministrazione richiedente, se necessarie, le specifiche per le installazioni.

Per i tablet e gli smartphone il servizio comprenderà le seguenti attività:

- individuazione ed identificazione del problema;
- risoluzione del problema;
- correzioni dei malfunzionamenti;

- attivazione di funzioni che migliorano la disponibilità del servizio e delle prestazioni;
- configurazione app standard.

L'Ateneo si riserva di installare, nelle stazioni di lavoro, nuovo software, comunque acquistato, previa verifica della compatibilità con il software preesistente.

### 2.3.3.2 Servizio di installazione e configurazione della postazione di lavoro

Questo servizio ha l'obiettivo di rendere operativo l'utente a seguito di perdita della configurazione, di danneggiamento del disco fisso o upgrade del sistema operativo.

Le attività richieste comprendono:

- installazione o reinstallazione del sistema operativo;
- installazione degli applicativi facenti parte la dotazione standard delle PdL dell'Ente;
- personalizzazione del sistema operativo e degli applicativi facenti parte della dotazione standard delle PdL dell'Ente;
- installazione di applicativi non facenti parte della dotazione standard (software professionali);
- servizio di salvataggio e ripristino dati utente.

Per i tablet e gli smartphone il servizio comprenderà le seguenti attività:

- installazione e personalizzazione delle app facenti parte la dotazione standard;
- servizio di salvataggio e ripristino dati utente.

### 2.3.3.3 Prodotti software facenti parte la dotazione standard delle PdL in ambiente Microsoft Windows dell'Ateneo

- Sistema operativo
- Antivirus
- MS Office
- Browser: Explorer, Mozilla Firefox, Chrome
- Client posta elettronica: Thunderbird
- Acrobat Reader (o alternativo es. Foxit reader)
- Utility per compressione/decompressione file
- Driver stampanti locali e di rete

### 2.3.3.4 Prodotti sw facenti parte la dotazione standard delle PdL in ambiente Linux Ubuntu o Linux Mint dell'Ateneo

- Sistema Operativo
- Ambiente grafico Gnome o Cinnamon o Mate
- OpenOffice
- Browser: Firefox
- Client posta elettronica: Thunderbird
- Samba o Cifs
- Acrobat Reader
- Stampanti: configurazione di lpd o cups
- Local firewall: iptables o Ufw

#### 2.3.3.5 Prodotti sw facenti parte la dotazione standard dei tablet/smartphone

- Sistema Operativo
- app Posta elettronica
- Agenda
- Wifi

#### 2.3.3.6 Software professionale

Oltre ai prodotti sw facenti parte della dotazione standard, possono essere diffusi alcuni software di tipo professionale. Non sono oggetto del servizio di assistenza software le richieste di supporto e di configurazione che fanno riferimento a tali prodotti che definiremo "software professionale". Per questo software si richiede comunque la registrazione delle eventuali chiamate e la loro classificazione secondo le seguenti tipologie:

- errore
- configurazione
- uso

Le eventuali richieste di assistenza dovranno essere indirizzate secondo le modalità di escalation concordate in sede contrattuale.

Si richiede inoltre l'installazione di tali prodotti, su specifica richiesta corredata da eventuali specifiche di installazione e previa consegna della licenza e del cd di installazione (o link per download) da parte dell'Ente o, nel caso di procedure sviluppate internamente, dell'indicazione del percorso di rete.

#### 2.3.4 Antivirus e Console di amministrazione

Attualmente l'Ateneo si limita alla protezione degli end-point tramite il software AV di Sophos; non è richiesta pertanto la gestione di alcuna console ma solo la verifica, durante gli interventi, che l'aggiornamento di Sophos sia attivo e funzionante.

### 3 Supporto sistemistico di secondo livello

Non è prevista in questa prima adesione alla convenzione alcuna richiesta di supporto sistemistico. Qualora questa tipologia di richieste dovessero rendersi necessarie, esse si svolgeranno nei modi e nei limiti dettati dal CT di Regione Toscana.

## 4 Fornitura di nuovi dispositivi

### 4.1 Modalità generali di fornitura

Nel corso del contratto l'Ateneo potrà richiedere:

- la fornitura di nuovi dispositivi per sostituire quelli presenti nei propri uffici o per incrementare il parco macchine;
- la fornitura di dispositivi aggiuntivi interni per aggiornare tecnicamente le PdL esistenti.



La gestione delle forniture e dei servizi di cui sopra avverrà sulla base degli ordinativi formulati dall'Ateneo stesso.

I singoli ordinativi dovranno essere predisposti ed eseguiti rispettando i seguenti tempi:

- messa in esercizio fino a 100 PdL entro 25 giorni lavorativi dalla data dell'ordine;
- messa in esercizio fino a 200 PdL entro 30 giorni lavorativi dalla data dell'ordine;
- messa in esercizio fino a 500 PdL entro 45 giorni lavorativi dalla data dell'ordine;
- messa in esercizio fino a 1.000 PdL entro 70 giorni lavorativi dalla data dell'ordine;

Per "messa in esercizio" si intende, oltre alla consegna, l'aver eseguito il servizio connesso di installazione e/o sostituzione, così come descritti ai successivi artt. 4.3 e 4.4.

A tal fine sarà cura del Fornitore eseguire test di funzionalità e redigere il relativo verbale di messa in esercizio.

Tenuto conto che i primi 20 giorni sono considerati necessari per attivare la fornitura, indipendentemente dal volume complessivo della stessa, il Fornitore dovrà pianificare le consegne e le installazioni tenendo conto delle seguenti prescrizioni:

- numero medio giornaliero di PdL da mettere in esercizio 20;
- numero massimo giornaliero di PdL da mettere in esercizio 30;
- tempo massimo per la messa in esercizio: vedi sopra;
- possibilità di magazzino presso l'Ateneo per un massimo di 100 PdL;

Le attività sopradescritte faranno parte del Progetto Pilota così come specificato al punto 3 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

Le quantità previste nelle tabelle "II" e "III" sono puramente indicative e valide solo ai fini valutativi, l'Amministrazione si riserva di acquisire nuovi dispositivi in sostituzione e/o in incremento in base alle reali esigenze che si verranno a creare in corso di esecuzione del presente appalto.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di richiedere al Fornitore aggiornamenti di dispositivi, derivanti da particolari esigenze, in tempi diversi da quelli programmati.

#### 4.1.1 Distribuzione delle PdL

Di norma le PdL verranno consegnate direttamente all'utente finale o, su richiesta dell'Ateneo, presso un'unica sede/magazzino.

Nel caso di consegne direttamente all'utente finale dovranno essere forniti, nell'ordinativo, i seguenti dati:

- Denominazione Struttura
- Nome e Cognome dell'utente
- Indirizzo, comprensivo di piano e stanza
- Numero di telefono dell'utente o di personale incaricato alla ricezione
- Tipologia e quantità da consegnare ad ogni singolo utente

In questo caso, il Fornitore provvederà, sulla base dell'ordine di riferimento, integrato dalle necessarie indicazioni, a trasferire tali dispositivi presso l'utente finale e a provvedere alla loro messa in esercizio.

Nel caso di unica consegna, nell'ordinativo, dovrà essere indicato:

- Denominazione Struttura
- Nome, Cognome, numero di telefono del personale incaricato alla ricezione

- Indirizzo, comprensivo di piano e stanza

In questo caso l'Ente provvederà alla consegna diretta delle PdL agli utenti finali. Anche in tal caso il Fornitore dovrà provvedere alla messa in esercizio dei dispositivi presso la sede dell'utente finale.

## 4.2 Caratteristiche delle forniture.

Il Fornitore dovrà predisporre in sede di offerta tecnica una tabella che indichi, per ogni tipologia di dispositivo proposto, il dettaglio tecnico analitico per ciascuna componente che lo costituisce, nonché i dati di benchmark/prestazioni.

Le caratteristiche minime, per ogni tipologia di dispositivo, sono quelle riportate nella seguente tabella:

### **Tipologia Caratteristiche minime**

Personal computer Prestazioni: benchmark SysMark2012  $\geq 115$  (\*)

- Case Minitower - Ram 4 Gb espandibile a 8Gb  
- HD 500Gb SATA 7200 RPM- Scheda grafica integrata on board - masterizzatore DVD - scheda rete 10/100/1000 BaseTX autosense - USB almeno 2.0 - Windows 7 x64- Completo di: mouse ottico e tastiera con lettore di Smart Card (\*\*)

Personal computer workstation Prestazioni: benchmark SysMark2012  $\geq 191$  (\*)

- Case Minitower - Processore Xeon o similare  
- Ram 8 Gb espandibile a 16 Gb - HD 2x1TB raid 0/1/5 - Scheda grafica professionale dedicata con 1GB ram - masterizzatore DVD - scheda rete 10/100/1000 BaseTX autosense - almeno una porta USB3.0 - Windows 7 x64- Completo di: mouse ottico e tastiera con lettore di Smart Card (\*\*)

Personal computer portatile Prestazioni: benchmark MobileMark2012  $\geq 134$

(\*) con indice battery life  $>440$  - 4GB Ram DDR3L 1600MHz - HD 500GB SATA/SSD Hybrid - Display  $<15$ " LED - Webcam e microfono integrati, Wlan IEEE 802.11 b/g/n - BT 4.0 - USB almeno 2.0 - Scheda WWAN HSPA+ (sim non inclusa) - scheda rete 10/100/1000 BaseTX autosense - Lettore di smart card integrato - Scheda grafica integrata - Borsa - Peso non superiore a 2,2Kg - Windows 7 x64 - opzione docking station ( non replicatore di porte USB)

Personal computer portatile ultraleggero Prestazioni: benchmark MobileMark2012  $>135$  (\*) con indice battery life  $>505$  - 4GB Ram

DDR3L 1600MHz - HD 256GB SSD - Display <14" LED - Webcam e microfono integrati -  
 WLAN IEEE 802.11 b/g/n - BT 4.0 - USB almeno 2.0 - Scheda WWAN HSPA+ (sim non inclusa) -  
 scheda rete 10/100/1000 BaseTX autosense - Lettore di smart card integrato - Scheda grafica  
 integrata - Borsa - Peso non superiore a 1,8 Kg - Windows 7 x64 - opzione docking station (non  
 replicatore di porte USB)  
 Monitor 19" LCD- tecnologia LED ingresso vga Risoluzioni fino a 1440x900 (16:10)  
 monitor 19 LCD - tecnologia LED ingresso vga Risoluzioni fino a 1280x1024 (5:4)  
 Monitor 22" LCD - tecnologia LED ingresso DVI e/o HDMI  
 Risoluzioni fino a 1920x1080 (16:9)  
 Sistema operativo Windows 7 Professionale x64  
 Software professionale di produttività MsOffice Professional versione OEM  
 Software base di produttività Apache OpenOffice  
 Stampante laser A3 di rete 40ppm in modalità bozza A4 – risoluzione  
 1200dpi x 1200dpi - stampa automatica fronte/retro – scheda rete 100/1000 BaseTX  
 autosense – protocolli supportati: IIP - completa di n. 3 vassoi alimentazione carta (di 1  
 multifunzione)  
 Stampante laser A3 a colori di rete 32ppm formato A4 b/n - 28ppm formato A4 a  
 colori – stampa fronte/retro – scheda rete 100/1000 BaseTX autosense - protocolli  
 supportati: IPP - completa di n. 3 vassoi alimentazione carta (di 1 multifunzione)  
 Stampante laser multifunzione A4 Stampante/Fax/Scanner - scheda rete 100/1000  
 BaseTX autosense - protocolli supportati: IPP - scanner a colori - funzioni fax Internet - 22ppm  
 stampa b/n modalità bozza - linguaggi PCL 5e e PCL6 - memoria standard 128Mb  
 Stampanti laser multifunzione A3 Stampante/Scanner/Fotocopiatrice - scheda  
 rete 100/1000 BaseTX autosense - protocolli supportati: IPP - scanner a colori - 22ppm  
 stampa b/n modalità bozza - linguaggi PCL 5e e PCL6 - memoria standard 128Mb  
 Plotter A0 di rete Stampa a getto d'inchiostro in quadricromia - 2400 dpi - porta USB 2.0 e scheda di rete  
 100/1000Base TX autosense interna - supporto per rotolo con dispositivo di taglio automatico -  
 160Mb ram - Hard Disk 6Gb - Driver di stampa Windows, Linux e Autocad - Certificato

Pantone - Supporto linguaggi GL/2, RTL,  
Postscript 3 - Cartucce dei colori separate  
Docking station per portatili Porte replicate: mouse, tastiera, monitor,  
completa di scheda di rete 100/1000BaseTX  
autosense – Completa di: mouse ottico, tastiera  
con lettore di Smart Card (\*\*)

**NOTE:**

(\*) I benchmark applicativi si riferiscono agli indici definiti tramite software BAPCo ([www.bapco.com](http://www.bapco.com)) "SysMark2012 Preview Rating" per i personal computer e "MobileMark2012 Performance Qualification" per i portatili

(\*\*) Tastiera italiana con lettore di Smart Card integrata, USB full speed CCID compliant, compatibile con le specifiche PC/SC, CT-API, ISO 7816 e supporto carte elettroniche a microprocessore ISO 7816 class A, AB, B e C e protocolli T=0 e T=1, velocità di comunicazione con la carta almeno 344,105 bps (PPS, FI parameter), a 8 contatti – ISO location, certificato per almeno 100.000 inserzioni, sliding contact, completo di driver per Windows XP, Vista, MacOS, Linux, approval: Microsoft® WHQL, FCC part 15 Class B, CE, VCCI, EMV level 1, USB, operating temperature 0° - 50°.

Le nuove apparecchiature fornite dovranno rispondere a quanto previsto nel successivo punto 4.2.2 "Requisiti generali, ergonomici e di sicurezza".

Nella fase di esecuzione del contratto si dovrà provvedere all'aggiornamento dei prodotti offerti secondo le modalità indicate all'art. 10 del Contratto.

Ogni postazione di lavoro di tipo fisso dovrà essere dotata di tutto quanto ne garantisca la piena operatività e, nel caso di personal computer portatili, dovranno essere fornite le borse, gli alimentatori e quanto altro necessario. Nel caso di acquisto di docking station, devono essere forniti, il mouse e la tastiera esterna.

Inoltre ogni personal computer fornito dovrà essere corredato, oltreché del sistema operativo richiesto, della dotazione software prevista per tipologia della postazione di lavoro. L'ambiente operativo delle PdL, dovrà essere Microsoft Windows versione italiana o Linux. Per ciascun prodotto software, salvo specifiche indicazioni, la versione fornita deve essere l'ultima disponibile e deve includere tutte le patches e gli aggiornamenti rilasciati ufficialmente dai produttori. Ciascun prodotto deve essere installato e reso completamente operativo sulla PdL a cui è destinato.

#### 4.2.1 Garanzia

I dispositivi dovranno essere forniti con una garanzia **on-site** di 60 (sessanta) mesi e comunque per almeno 60 mesi dalla data di accertamento quali-quantitativo.

L'assistenza hardware nel periodo di garanzia dovrà essere fornita con le stesse modalità e condizioni (inclusi gli SLA) previste per il servizio indicato al punto 2.3.2 "Assistenza software".

Non è previsto nessun corrispettivo per diritti di chiamata, spese di viaggio ecc. inerenti allo svolgimento delle attività in garanzia. Quindi per tutti i prodotti/attività consegnati nel periodo

di valenza contrattuale, si deve intendere che rimangono coperti da garanzia anche oltre la scadenza contrattuale, fino ad arrivare a coprire i 60 mesi richiesti.

#### 4.2.2 Requisiti generali, ergonomici e di sicurezza

Tutti i dispositivi hardware proposti dovranno essere prodotti da produttori certificati ISO. Inoltre, ogni prodotto, dovrà possedere le seguenti certificazioni (se applicabili): MPRII e TCO'99, TCO'03, TCO'05 per la bassa radiazione, RoHS (restrizione dell'uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettroniche), 80plus e EPA Energy Star per il risparmio energetico conforme alle normative CE. I dispositivi che verranno successivamente acquisiti dovranno inoltre essere conformi alle eventuali nuove certificazioni che nell'arco di esecuzione del contratto potranno essere attivate a livello nazionale o comunitario.

Nello specifico, dovranno essere possedute le seguenti certificazioni e/o marchi:

- i personal computer e i portatili: marchio GEEA (Group for Energy Efficient Appliances) e/o EES 4.0 (European Energy Star) per il consumo di energia in modalità "risparmio energetico", certificato di autenticità (COA) di Microsoft per Windows 7, Windows Vista e Windows XP;
- i monitor: certificazioni MPRII, TCO'05 e/o TCO'03 e EES (European Energy Star);
- le stampanti: certificazione EES (European Energy Star). Inoltre dovranno essere perfettamente compatibili per l'utilizzo con carta riciclata anche nel caso di uso intenso in modalità fronte/retro.

Tutti i componenti forniti in esecuzione al presente appalto dovranno essere nuovi e certificati dal produttore.

#### 4.3 Servizio di installazione di nuove apparecchiature

Tale servizio sarà richiesto di norma per tutte le forniture di nuove apparecchiature in incremento.

L'attività potrà essere richiesta anche per nuovi tablet/smartphone acquistati al di fuori del presente contratto.

Le attività relative al servizio di installazione dovranno comprendere:

- installazione del sistema operativo;
- installazione degli applicativi facenti parte la dotazione standard;
- personalizzazione del sistema operativo e degli applicativi;
- installazione di applicativi non facenti parte della dotazione standard (software professionali).

Nel caso di installazione di dispositivi accessori locali, quali stampanti *stand alone*, scanner, ecc. si richiede l'installazione dei driver e dell'eventuale software gestionale.

Le stampanti dovranno essere installate e configurate per accedere alla rete TCP/IP in ambiente IPP con server Novell OES kernel Netware e Linux.

Per i tablet e gli smartphone il servizio comprenderà la seguente attività:

- installazione e personalizzazione delle app facenti parte la dotazione standard.

Questo servizio sarà attivato su richiesta dell'Ente da parte del personale incaricato, tramite P.U.C. o mediante apposita procedura informatizzata da concordare nel corso del Progetto Pilota.

#### 4.4 Servizio per la sostituzione delle apparecchiature

Tale servizio sarà richiesto di norma per la fornitura di nuove apparecchiature o dispositivi accessori in sostituzione di quelli con anzianità di esercizio superiore a 5 anni.

Le attività richieste per la sostituzione di PdL dovranno comprendere:

- installazione del sistema operativo;
- installazione degli applicativi facenti parte la dotazione standard;
- personalizzazione del sistema operativo e degli applicativi;
- installazione di applicativi non facenti parte della dotazione standard (software professionali);
- servizio di salvataggio/ripristino dei dati utente;
- ritiro dell'usato con preventiva formattazione dell'hard disk.

Le attività di sostituzione delle PdL dovranno essere eseguite garantendo la normale attività lavorativa degli uffici dell'Ateneo.

Nel caso di sostituzione di dispositivi accessori locali, quali stampanti *stand alone*, scanner, etc., il Fornitore dovrà provvedere anche all'installazione dei driver e dell'eventuale software gestionale.

Le stampanti di rete dovranno essere installate e configurate per accedere alla rete TCP/IP in ambiente IPP con server Novell OES kernel Netware e Linux.

Per i tablet e gli smartphone il servizio comprenderà le seguenti attività:

- installazione e personalizzazione delle app facenti parte la dotazione standard;
- servizio di salvataggio e ripristino dati utente.

Questo servizio sarà attivato su richiesta dell'Ateneo da parte del personale incaricato, tramite P.U.C.

Eventuali richieste di cambio dominio e di trasloco (move) sono da equiparare all'attività di sostituzione e andranno richieste con le stesse modalità e sottostare agli stessi SLA.

#### 4.5 Ritiro dell'usato

Il Fornitore si assume l'obbligo di provvedere al ritiro dei dispositivi in uso presso gli Enti, sostituiti da nuove apparecchiature nell'ambito dei piani di sostituzione o a causa di guasti non riparabili. Il ritiro verrà svolto previo accordo diretto con l'Amministrazione nelle sedi interessate secondo la normativa vigente. L'Amministrazione si riserva la possibilità, previa comunicazione scritta da formalizzare al momento dell'ordine di sostituzione, di non consegnare le macchine sostituite, provvedendo autonomamente alla cessione e/o allo smaltimento delle stesse.

L'Ateneo potrà mettere a disposizione della ditta incaricata dal Fornitore per il ritiro dei dispositivi obsoleti uno spazio per il posizionamento di un cassone per lo stoccaggio temporaneo.

I tempi e le modalità di ritiro di detto materiale saranno concordati nel corso del trimestre di avvio.

Le attività richieste dovranno essere seguite su esplicita richiesta del responsabile tecnico. Il raccogliitore/trasportatore che svolgerà il servizio di ritiro dovrà essere regolarmente iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali.

Tutte le operazioni relative allo smaltimento di rifiuti speciali dovranno svolgersi in conformità alla normativa vigente (D.Lgs. 152/2006 e successive modifiche e integrazioni, Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 17 dicembre 2009 relativo al sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti – SISTRI, e successive modifiche e integrazioni, nonché ogni altra disposizione vigente in materia). In particolare, ogni impianto coinvolto nelle operazioni di preparazione al riutilizzo, riciclaggio, recupero e smaltimento dovrà essere regolarmente autorizzato dall'Amministrazione competente ad effettuare operazioni di preparazione per lo smaltimento per la specifica tipologia di rifiuti.

L'aggiudicatario dovrà presentare, entro 15 giorni dal ritiro, documentazione di dettaglio relativa alle operazioni previste dal servizio di ritiro e smaltimento al fine della loro tracciabilità:

- indicazione dei passaggi connessi alle operazioni di raccolta, trasporto, e smaltimento delle componenti dei prodotti forniti;
- indicazione degli operatori economici coinvolti (nomi, indirizzi, riferimenti);
- copia delle autorizzazioni degli impianti e della documentazione relativa all'iscrizioni all'Albo Nazionale Gestori Ambientali previste dalla normativa di settore;
- eventuali certificazioni di soggetti terzi relative alla tracciabilità delle operazioni di cui trattasi.

## 5 Strumenti tecnologici di supporto all'erogazione dei servizi

Gli strumenti indicati ai successivi punti dovranno essere utilizzati sia dal personale addetto al servizio di assistenza e manutenzione hardware e software (*vedi punto 2.3 del presente capitolato*) che dai tecnici SIAF (*vedi punto 8.1 del presente documento*).

- Strumento del Fornitore per la gestione delle chiamate ricevute tramite P.U.C.; lo strumento è in grado di ricevere, descrivere, tracciare e archiviare le chiamate; è altresì in grado di fornire reportistica di varia natura secondo le esigenze attuali e future dell'Ateneo; tramite questo strumento saranno gestite le chiamate provenienti da PdL in convenzione;
- Strumento interno di SIAF denominato Callcenter per l'inserimento diretto delle chiamate da parte degli utenti dell'Ateneo non coperti da convenzione; allo strumento accederanno anche i tecnici del Fornitore per l'escalation delle chiamate.

## 6 Certificazione e Collaudo tecnico

Tale servizio è finalizzato alla certificazione ed al collaudo tecnico sia hardware che software dei posti di lavoro in modo da garantirne l'aderenza agli standard di riferimento dell'Università di Firenze circa l'ambiente operativo distribuito e le funzionalità complessive. Il Fornitore dovrà proporre durante il primo trimestre una metodologia di rilascio in produzione dei posti di lavoro e, più in generale, dei componenti hw e sw del parco informatico dell'Amministrazione. Tale metodologia dovrà essere sottoposta all'accettazione da parte di SIAF.

Il servizio dovrà comunque comprendere l'attività di pre-installazione della postazione di lavoro.

Per tale servizio non viene previsto alcun corrispettivo economico.

### 6.1 Pre-installazione della postazione di lavoro

Questo servizio ha come obiettivo l'installazione di una postazione di lavoro comprensiva del sistema operativo con le patches aggiornate, i software standard, la pre-configurazione del sistema operativo e dei software installati, nonché la successiva creazione di un'immagine da salvare su supporto magnetico (DVD, NAS) e da utilizzare per procedere all'installazione dei personal computer della stessa fornitura o riportare gli stessi alle condizioni iniziali in caso di perdita della configurazione a causa di guasto o altro.

Sarà cura di SIAF consegnare ed aggiornare le specifiche per la preinstallazione e pre-configurazione delle PdL.

## 7 Documentazione

Il Fornitore è tenuto a fornire i manuali dell'hardware e del software ed ogni altra documentazione operativa e tecnica idonea ad assicurare il funzionamento delle apparecchiature e dei software forniti.

Inoltre dovrà essere fornita la documentazione sviluppata per l'avvio operativo dei servizi, che dovrà essere aggiornata con le modifiche che nel corso dell'esecuzione del contratto si renderanno necessarie.

Inoltre, durante il primo trimestre del servizio, dovrà essere fornita almeno la seguente documentazione:

- strumentazione adottata nell'erogazione dei servizi;
- metodologie di gestione utilizzati;
- dettaglio dei processi operativi con particolare riferimento alle modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore;
- manuali operativi adottati dai propri addetti ai servizi;
- piano di qualità per la conduzione del contratto.

*NOTA: Tutta la documentazione prodotta dovrà essere redatta in lingua italiana e in formato elettronico (pdf).*



## 8 Organizzazione e gestione del contratto

### 8.1 Tecnici SIAF

La struttura organizzativa attuale di SIAF si basa su due blocchi principali denominati “Coordinamento tecnico sistemi e reti” e “Coordinamento tecnico applicativi”, un blocco denominato “E-Learning” e un blocco di staff denominato “Front-office”. Quest’ultimo è individuato come interfaccia dell’Ateneo verso il Fornitore mentre gli altri parteciperanno al processo di gestione delle chiamate secondo due modalità:

- direttamente, attraverso i tecnici del Coordinamento sistemi e reti che continueranno a rispondere alle chiamate degli utenti delle PdL non poste in convenzione inserite nel Callcenter interno;
- indirettamente (tutte le strutture) mediante escalation delle chiamate gestite sulle PdL in convenzione per le problematiche non direttamente legate alla PdL.

### 8.2 Inventario dei beni mobili

Attualmente la responsabilità dei beni mobili in Ateneo è suddivisa tra Amministrazione Centrale, Dipartimenti e Centri. Nell’ambito di ciascuno di essi vi è personale incaricato della gestione e tracciatura tramite inventario di tutti i beni mobili ivi compresi i dispositivi informatici. Il Fornitore dovrà rapportarsi con queste figure per la corretta gestione (dispositivi obsoleti, movimentazione ecc.) del “**inventario dei beni mobili**”.

### 8.3 Telelavoro

Al momento nessuna postazione in convenzione è una postazione di telelavoro.