

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'APPALTO MULTILOTTO
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA HARDWARE E SOFTWARE
DI BASE E APPLICATIVI E FORNITURA POSTAZIONI DI LAVORO
PER L'AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE**

INDICE

Art. 1 Premessa

Art. 2 Consistenza Postazioni Di Lavoro (PDL)

Art. 3 Oggetto del contratto

Art. 4 Durata e importo dei contratti per singolo Lotto

Art. 5 Servizio di Assistenza e Manutenzione PDL in Produzione

Art. 6 Servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda

**Art. 7 Servizio di Fornitura e Messa in Produzione Nuovo Personal Computer (PC) e Notebook
Docking**

Art. 8 – Servizio ritiro e smaltimento Postazioni di Lavoro (PdL)

Art. 9 Proposte migliorative non esplicitamente previste in capitolato

Art. 10 Esclusioni - ulteriori prescrizioni contrattuali

Art. 11 Oneri ed obblighi della Ditta

Art. 12 Oneri dell'Azienda

Art. 13 Verifica periodica e controllo

Art. 14 Luoghi di espletamento del servizio – identificazione dei tecnici responsabili

Art. 15 Coordinatore di progetto e responsabile di progetto

Art. 16 Obblighi del personale tecnico del fornitore

Art. 17 Obbligo di riservatezza

Art. 1 - Premessa

L'Azienda per la Tutela della Salute (di seguito denominata brevemente ATS, o anche Azienda o Amministrazione) intende acquisire un servizio di assistenza tecnica per l'hardware e il software di base delle Postazioni di Lavoro (PDL), nonché l'acquisizione di nuove postazioni di lavoro per tenere aggiornato tecnologicamente il parco macchine e contenere l'obsolescenza, presso tutte le sedi delle singole Aree Socio Sanitarie Locali (di seguito denominate brevemente ASSL) coinvolte nel progetto.

Il presente Capitolato prevede otto lotti, uno per ciascuna ASSL, come meglio specificato nella tabella seguente:

TABELLA 1: ELENCO LOTTI		
LOTTO	SIGLA	DENOMINAZIONE
LOTTO 1	ASSL 1	Area Socio Sanitaria di Sassari
LOTTO 2	ASSL 2	Area Socio Sanitaria di Olbia
LOTTO 3	ASSL 3	Area Socio Sanitaria di Nuoro
LOTTO 4	ASSL 4	Area Socio Sanitaria di Lanusei
LOTTO 5	ASSL 5	Area Socio Sanitaria di Oristano
LOTTO 6	ASSL 6	Area Socio Sanitaria di Sanluri
LOTTO 7	ASSL 7	Area Socio Sanitaria di Carbonia
LOTTO 8	ASSL 8	Area Socio Sanitaria di Cagliari

Lo stato attuale del parco macchine presenta alcune criticità di seguito sintetizzate comuni a ciascuna ASSL:

- **Obsolescenza:** le attuali Postazioni di Lavoro in uso presso le diverse sedi aziendali sono in molti casi tecnologicamente obsolete e risultano quindi costose in termini di manutenzione ed assistenza; si tenga conto che secondo studi di autorevoli fonti, tra cui Gartner Group, il costo totale della gestione dei Posti di Lavoro arriva a sfiorare il 70% del TCO (Total Cost of Ownership); nell'ambito della componente di gestione, l'obsolescenza degli apparati incide per una quota rilevante per cui risulta quindi importante superare progressivamente tale criticità;
- **Scarso Uso di Standards tecnologici e normativi:** non sono applicati standards tecnologici che facilitino la gestione operativa, l'integrazione, l'evoluzione tecnologica e aderenza al GDPR. Realizzare un piano generale e progressivo di rinnovo del Parco Macchine dell'Azienda faciliterà l'adozione e la diffusione di standards attraverso una gestione uniforme del Parco Macchine rinnovato, attraverso l'attuazione del processo di Desk Top Management;
- **Alta Frammentazione:** la frammentazione del Parco Macchine Aziendale (fornitori, marche, sistemi operativi significativamente diversificati) rende complessa la gestione operativa dei servizi di Desk Top Management, incrementando significativamente i costi di manutenzione e di gestione; la concentrazione su insiemi coerenti di fornitura renderà più coerente la gestione, abbattendone i costi;

- **Incompleta Conoscenza dell'Inventario:** l'incompleta conoscenza della reale entità e obsolescenza del "Parco Macchine Aziendale" rende difficoltoso impostare precise politiche di Desk Top Management e di piena valorizzazione del patrimonio, oltre a rendere potenzialmente non adeguata l'azione di rinnovamento dello stesso in assenza di precisi elementi di valutazione delle priorità reali; risulta quindi essenziale, contestualmente all'intervento di rinnovo, effettuare l'azione di "Inventario Fisico" quale presupposto per l'avvio degli interventi successivi di razionalizzazione.

Art. 2 - Consistenza Postazioni Di Lavoro (PdL)

Le stime della consistenza delle postazioni di lavoro, attualmente in produzione, nonché le stime dei Personal Computer (PC) obsoleti da sostituire, per ciascuna Lotto, sono riportate nella tabella seguente:

TABELLA 2: STIMA DELLA CONSISTENZA PDL PER CIASCUN LOTTO					
Lotto	Denominazione Lotto	Num. PDL in Produzione	Num. PC obsoleti da sostituire nei primi tre anni del contratto con il servizio di fornitura e messa in produzione nuova postazione	Num. PDL obsolete da sostituire nei primi tre anni di contratto con altre postazioni fornite dall'Azienda	Totale Postazioni obsolete da sostituire
Lotto 1	ASSL Sassari	1.900	750	300	1050
Lotto 2	ASSL Olbia	1.400	500	100	600
Lotto 3	ASSL Nuoro	1.400	500	200	700
Lotto 4	ASSL Lanusei	600	150	50	200
Lotto 5	ASSL Oristano	1.500	500	100	600
Lotto 6	ASSL Sanluri	700	150	50	200
Lotto 7	ASSL Carbonia	1.500	500	100	600
Lotto 8	ASSL Cagliari	3.000	950	300	1250
Totali		12.000	4.000	1.200	5.200

Nell'intera Azienda complessivamente si stima quindi la presenza di circa **12.000** postazioni di lavoro in produzione di cui circa **5.200** Personal Computer sono ritenuti obsoleti da sostituire secondo quanto indicato nelle tabelle seguenti:

TABELLA 3: PIANO INSTALLAZIONE NUOVI PERSONAL COMPUTER PER CIASCUN LOTTO					
FORNITURA E MESSA IN PRODUZIONE NUOVE POSTAZIONI DI LAVORO					
Lotto	Denominazione Lotto	Primo Anno Contratto	Secondo Anno Contratto	Terzo Anno Contratto	Totale PC da installare nel triennio
Lotto 1	ASSL Sassari	350	300	100	750
Lotto 2	ASSL Olbia	250	200	50	500
Lotto 3	ASSL Nuoro	250	200	50	500
Lotto 4	ASSL Lanusei	100	25	25	150
Lotto 5	ASSL Oristano	250	200	50	500
Lotto 6	ASSL Sanluri	100	25	25	150
Lotto 7	ASSL Carbonia	250	200	50	500
Lotto 8	ASSL Cagliari	450	300	200	950
Totali		2.000	1.450	550	4.000

TABELLA 4: PIANO INSTALLAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO PER CIASCUN LOTTO					
INSTALLAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO FORNITE DALL'AZIENDA					
Lotto	Denominazione Lotto	Primo Anno Contratto	Secondo Anno Contratto	Terzo Anno Contratto	Totale PDL da installare nel triennio
Lotto 1	ASSL Sassari	150	100	50	300
Lotto 2	ASSL Olbia	50	30	20	100
Lotto 3	ASSL Nuoro	100	50	50	200
Lotto 4	ASSL Lanusei	30	10	10	50
Lotto 5	ASSL Oristano	50	30	20	100
Lotto 6	ASSL Sanluri	30	10	10	50
Lotto 7	ASSL Carbonia	50	30	20	100
Lotto 8	ASSL Cagliari	150	100	50	300
Totali		610	360	230	1.200

Di cui:

N. 2400 Personal Computer (PC) con Monitor, Tastiera e mouse con la formula della fornitura e messa in produzione di una nuova postazione di lavoro illustrato nello specifico articolo di questo Capitolato;

N. 1600 Notebook con Docking Station, Monitor, Tastiera, Mouse e Borsa da trasporto con la formula della fornitura e messa in produzione di una nuova postazione di lavoro illustrato nello specifico articolo di questo Capitolato;

N. 1.200 Postazioni di Lavoro (Personal Computer da tavolo, Personal Computer Portatili ad alta, media e bassa mobilità) con nuove postazioni che l'Amministrazione renderà disponibili attraverso un piano di acquisti o con postazioni rigenerate.

Le quantità sopra specificate sono da considerarsi una stima. Possibili variazioni in eccesso o in difetto non potranno configurare, in capo all'aggiudicataria del servizio, alcun diritto circa indennizzi o variazioni del prezzo di aggiudicazione e comunque si ritiene che il numero complessivo di postazioni di lavoro, stimate per ciascun Lotto, mediamente non vari durante il periodo di validità del contratto.

Altre apparecchiature acquisite con forme diverse (ad esempio, noleggi preesistenti), sono escluse dall'appalto, salvo per quanto attiene i cavi ed adattatori di collegamento. Sono altresì escluse le apparecchiature elettromedicali.

Art. 3 - Oggetto del contratto

Oggetto dell'appalto è il contratto per i seguenti servizi:

Servizio di Assistenza e Manutenzione PDL in Produzione:

- assistenza e manutenzione di tutte le postazioni di lavoro informatiche, compreso l'inventario fisico, complete hardware e software di base e applicativi Office Automation (Suite Office, Acrobat Reader, Software Firma Digitale, ecc.), in utilizzo presso l'Azienda, intendendo esplicitamente: personal computer da tavolo, notebook, docking station, tablet a bassa, media e alta mobilità e le periferiche di qualunque tipo ad essi direttamente collegate: monitor, stampanti, stampanti di etichette, scanner, UPS, ecc. , le schede in essi installate, i cavi ed adattatori di collegamento sia di alimentazione elettrica che di segnale, sistemi operativi, applicativi Office Automation, software di utilizzo generico, ubicate e installate presso tutte le strutture sia sanitarie che amministrative delle ASSL (Lotti) coinvolte nel progetto;

- inventario fisico di tutte le apparecchiature informatiche in produzione;
- Il servizio di Assistenza e Manutenzione PDL in Produzione è contabilizzato a canone.

Servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda:

- predisposizione della postazione di lavoro, compresa di stampante ed altre periferiche ad essa collegate, in possesso dell'Azienda in termini di installazione e configurazione del Sistema Operativo e applicativi di Office Automation (Suite Office, Acrobat Reader, Software Firma Digitale, ecc..) compresi tutti gli aggiornamenti necessari per renderla correttamente funzionante;
- Inventariazione;
- imballaggio, ritiro e trasporto presso la postazione dell'utente, disimballaggio e sistemazione nella scrivania utente;
- collegamento alla rete elettrica e rete dati aziendale e configurazione in rete aziendale;
- installazione dell'antivirus ed inserimento nel dominio aziendale;
- recupero e trasferimento dati dalla vecchia postazione di lavoro alla nuova postazione;
- inventariazione fisica.

Il servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda è contabilizzato a consumo.

Servizio di Fornitura e Messa in Produzione Nuovi Personal Computer (PC) e Notebook con Docking:

- fornitura di nuovi Personal Computer (PC) e Notebook con Docking in sostituzione delle postazioni dichiarate obsolete e comunque arrivate a fine ciclo vita;
- predisposizione della nuova postazione di lavoro in termini di installazione e configurazione del Sistema Operativo e applicativi Office Automation (Suite Office, Acrobat Reader, Software Firma Digitale, ecc..) compresi tutti gli aggiornamenti necessari per renderla correttamente funzionante;
- Inventariazione;
- imballaggio, trasporto presso la postazione dell'utente, disimballaggio e sistemazione nella scrivania utente;
- collegamento alla rete elettrica e rete dati aziendale e configurazione in rete aziendale;
- installazione dell'antivirus ed inserimento nel dominio aziendale;
- recupero e trasferimento dati dalla vecchia postazione di lavoro alla nuova postazione;
- ritiro e smaltimento imballaggi.

Il servizio di Fornitura e Messa in Produzione delle nuove postazioni di lavoro è contabilizzato a consumo.

Servizio Ritiro e Smaltimento Postazioni di Lavoro:

- gestione del fuori uso sia amministrativa che tecnica delle apparecchiature informatiche obsolete;
- smontaggio delle unità di memoria di massa e distruzione dei dati in aderenza al GDPR;

- ritiro, smaltimento e rottamazione delle postazioni dichiarata “Fuori Uso”;
- ritiro e smaltimento imballaggi.

Il servizio di Ritiro e Smaltimento Postazioni di Lavoro è contabilizzato a consumo.

Trattasi di obbligazione di risultato: il risultato atteso è costituito dal mantenimento in efficienza dell'hardware e del software di base incluso in appalto, nel rispetto almeno dei tempi tecnici di intervento e di soluzione guasto e degli obblighi di forniture sostitutive previsti dal presente capitolato. Pertanto, ogni obbligazione, pur se non prevista in atti di gara ed in offerta dell'aggiudicataria, necessaria per il perfetto compimento dell'obbligazione deve intendersi dovuta e retribuita nei prezzi d'appalto (prezzi d'aggiudicazione).

Art. 4 - Durata e importo dei contratti per singolo Lotto

Il contratto di ciascun lotto ha una **durata quinquennale (5 anni)** con un importo presunto/valore stimato per l'esecuzione del servizio fissato in:

TABELLA 5: STIMA BASE D'ASTA PER CIASCUN LOTTO		
Lotto	Denominazione Lotto	Importo a base d'asta
Lotto 1	ASSL Sassari	1.714.250,00 €
Lotto 2	ASSL Olbia	1.188.500,00 €
Lotto 3	ASSL Nuoro	1.209.500,00 €
Lotto 4	ASSL Lanusei	450.750,00 €
Lotto 5	ASSL Oristano	1.238.500,00 €
Lotto 6	ASSL Sanluri	500.750,00 €
Lotto 7	ASSL Carbonia	1.238.500,00 €
Lotto 8	ASSL Cagliari	2.451.250,00 €
Totale Generale		9.992.000,00 €

L'importo complessivo dell'intero progetto per l'intera durata dei contratti è fissata complessivamente in **(Novemilioninovecentonovantaduemila/00) Euro 9.992.000,00** IVA esclusa.

L'importo a base d'asta di ciascun Lotto è comprensivo di qualsiasi onere (ad esempio: costi di personale, viaggi, trasferte, ricambi) necessario per l'espletamento del servizio secondo le modalità e condizioni indicate in capitolato speciale ed in eventuale offerta migliorativa dell'Aggiudicataria.

Art. 5 – Servizio di Assistenza e Manutenzione PDL in Produzione

Il Servizio di Assistenza e Manutenzione PDL in Produzione dovrà disporre di una struttura organizzativa adeguata per l'espletamento del servizio richiesto, come di seguito indicato:

5.1 Servizio di Help-Desk di Primo Livello (Centro Assistenza Remota)

Dovrà essere previsto un servizio di Help-Desk (obbligatorio) in modo che le richieste d'intervento potranno essere inoltrate, dal personale autorizzato dell'Azienda, mediante chiamata al Centro di Assistenza Remota via:

- Portale Web fruibile anche da browser mobile (es. smartphone, tablet)

- E-mail
- Numero Verde

Contestualmente alla stipulazione del contratto d'appalto, dovrà essere fornito:

- un portale web sempre attivo
- un indirizzo mail sempre attivo
- due numeri telefonici di cui uno verde;

destinati a ricevere le richieste d'intervento e le segnalazioni guasti.

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivo negli orari di servizio ordinari con personale proprio e dovrà garantire la disponibilità di un numero adeguato di risorse tecniche specializzate tali da risolvere tutti gli interventi di primo livello quali ad esempio:

- Analisi e possibile risoluzione ai problemi hardware e software di base delle PDL;
- Risposte ai quesiti utente per il software in ambiente Microsoft, distribuzioni Linux e di utilizzo generico;
- Risposte ai quesiti utente per il sistema operativo Windows XP/Vista/Windows7/Windows8, Windows 10 e successivi, Linux, o altri sistemi operativi installati nelle PDL;
- Attivazione eventuale delle strutture di secondo livello, ovvero emissione di chiamata per guasto software e hardware;
- Attivazione procedura per apparati in garanzia o in nolo;
- Attivazione diretta del tecnico di competenza per un intervento in loco (intervento di secondo livello).

5.2 Servizio di Assistenza e Manutenzione di Secondo Livello (Presidio)

Dovrà essere previsto un servizio di Assistenza e Manutenzione di Secondo Livello, Presidio obbligatorio **uno per ciascun Lotto**, in modo da poter erogare gli interventi di secondo livello on-site per tutto ciò che non ha trovato soluzione con l'help desk di primo livello, nonché per le installazioni e spostamenti di Postazioni di Lavoro.

Il progetto tecnico proposto dovrà contenere il dimensionamento in termini di numero e qualifiche dei tecnici che risiederanno in ciascun singolo Presidio nel rispetto dei tempi di presa in carico e risoluzione guasti previsti in questo capitolato.

E' fatto obbligo dichiarare nell'offerta tecnica la sede di ogni singolo presidio e relativo magazzino ricambi, uno per ciascun lotto, che dovrà risiedere all'interno del territorio delle ASSL afferenti al Lotto possibilmente in posizione tale da ridurre al minimo i tempi di intervento tecnico on-site.

Il servizio di Presidio on-site dovrà essere attivo negli **orari di servizio ordinari** con personale proprio e dovrà garantire la disponibilità di un numero adeguato di risorse tecniche specializzate tali da risolvere tutti gli interventi di secondo livello quali ad esempio:

- Diagnosi immediata del problema ed eventuale sostituzione delle parti danneggiate nella configurazione hardware della macchina originaria con ricambi fornito dall'aggiudicatario;
- Attivazione delle procedure di chiamata verso i fornitori degli apparati coperti da garanzia e/o in nolo e software applicativi installati;
- Ripristino dei files di sistema o dell'intero sistema operativo;

- Ripristino immediato (nel caso sia necessario) del software installato sui PC secondo inventario ed eventuale copia dati utente;
- Ripristino, ove possibile, dei dati inseriti all'interno delle apparecchiature;
- Ripristino del collegamento alla rete informatica dell'Azienda e di installazione e configurazione di eventuali tools di collegamento ai software applicativi aziendali tipo: Terminal Server, Desktop remoto, VNC ecc..;
- Ripristino della connessione e configurazione a internet e al servizio di mail aziendale;
- Installazione del software antivirus locale;
- Gestione e aggiornamento del sistema antivirus locale;
- Ripristino di PC infettati da virus o per altre cause;
- Inserimento della postazione di lavoro nel dominio aziendale.
- Installazione di applicativi;
- Altro che si rendesse necessario per il ripristino completo della postazione di lavoro;

5.3 Servizio di monitoraggio e controllo delle attività

La Ditta Aggiudicataria del Lotto dovrà erogare un servizio di monitoraggio e controllo delle attività (Desk Top Management) utilizzando un sistema informatico di Monitoraggio e Controllo in modo da tracciare tutte le attività di assistenza e manutenzione previste dal presente capitolato, che, attraverso la registrazione delle stesse, in accordo al classico meccanismo di Trouble Ticketing, consenta all'Azienda di svolgere la supervisione, controllo ed analisi statistica sulle attività espletate dalla ditta aggiudicataria. Il software di Monitoraggio e Controllo deve essere aggiornato in tempo reale e fruibile dal Committente via web (anche da dispositivo mobile - es. smartphone, tablet), in modo da avere costantemente in linea l'inventario elettronico di tutte le apparecchiature informatiche (Personal Computer, Stampanti, Scanner, Penne Ottiche ed altre periferiche, con l'indicazione della sede, servizio o reparto, ufficio, utente associato, n. di interventi, ecc..) con relative caratteristiche tecniche, modello, marca, n. di inventario, software applicativi installati, indirizzo IP, SNM, Gateway, DNS, ecc.. .

Per ogni richiesta o attività effettuata dovrà essere aperto un ticket nel quale dovranno essere registrate almeno le seguenti informazioni:

- nominativo utente richiedente;
- riferimenti dell'utente richiedente (servizio, sede, indirizzo, telefono, mail, etc.);
- identificativo operatore call center;
- data con indicazione di ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta;
- descrizione dettagliata della richiesta di intervento;
- procedure attuate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
- livello di severità del guasto;

- descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
- data e ora dell'intervento;
- i tempi di intervento, di ripristino;
- le note per eventuali comunicazioni;
- la chiusura formale dell'intervento con indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata completata la richiesta e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura.

L'Azienda si impegna ad attivare un accesso in VPN alle reti delle singole ASSL coinvolte nel progetto, per garantire la manutenzione remota da parte degli operatori della Ditta Aggiudicataria del Lotto.

Inoltre, la ditta aggiudicataria del Lotto, dovrà fornire una relazione periodica sullo svolgimento del servizio di tutte le prestazioni rese durante il periodo di riferimento in cui la Ditta riporterà data e ora della richiesta di intervento, data e ora della relativa prestazione, servizio o reparto, descrizione dell'intervento e nominativo del tecnico intervenuto.

Nel caso in cui la garanzia sia curata direttamente dalle case produttrici dei prodotti ovvero i prodotti siano acquisiti in nolo o altra forma contrattuale diversa dall'acquisto, sarà sempre onere della Ditta fornitrice attivare la chiamata di assistenza e seguirne il corretto completamento dell'intervento di riparazione e/o sostituzione; l'assistenza per questa fase dovrà essere registrata nella relazione.

Prima dello scadere dell'appalto, esattamente **90 giorni solari** prima della scadenza, tutte le informazioni contenute nel data base dovranno essere fornite all'Azienda su supporto informatizzato, con aggregazione dei seguenti dati di attività: numero di interventi per anno, tipologia degli interventi, oggetto degli interventi, modalità di soluzione guasto, pezzi di ricambio forniti (aggregati per tipo e con stima valore), numero interventi richiesti dalle unità operative dell'Azienda, distribuzione geografica degli interventi, tipologia e numero degli interventi in orario ordinario.

5.4 Servizio di inventario fisico (Asset Inventory)

5.4.1 Inventario fisico

La ditta aggiudicataria del Lotto, entro e non oltre **4 (quattro) mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, dovrà realizzare il censimento dei beni (Asset Inventory) e quindi fornire l'elenco elettronico completo delle apparecchiature in dotazione in modo da poter:

- vagliare l'effettiva consistenza delle Postazioni di Lavoro esistenti;
- valutare la sua effettiva obsolescenza;
- gestire operazioni di messa in cosiddetto "Fuori Uso" di PDL non più utilizzate, ove ritenuto opportuno e necessario;
- porre le basi per l'avvio di una gestione operativa ottimizzata delle configurazioni delle PDL, ponendo quindi i presupposti per un miglioramento significativo del livello di servizio dell'assistenza agli utenti;
- creare e rendere disponibile una base informativa completa e dettagliata del parco macchine attualmente in uso tali da indirizzare sia gli aspetti logistici ed

amministrativi, che quelli di configurazione hardware e software di base e d'ambiente, nonché costituire base per il rispetto delle normative sulla sicurezza informatica (D.Lgs. 196/2003 e GDPR);

Il censimento delle PDL sarà effettuato dai tecnici della Ditta Aggiudicataria del Lotto mediante sopralluogo presso tutte le sedi della singola ASSL. Non sono oggetto del censimento le apparecchiature elettro-medicali sia di tipo diagnostico, sia di tipo dedicato al monitoraggio e controllo di parametri medici. Si precisa tuttavia che eventuali Personal Computer (incluse le loro periferiche) che interfacciano tali apparecchiature dovranno comunque essere censiti specificandone detta particolare natura nella scheda di rilevazione. Qualora sussistano dei dubbi circa l'eventuale necessità di inventariazione, ci si riferirà al responsabile di struttura per ogni decisione in merito.

Sarà cura delle Ditte concorrenti produrre, nella propria Offerta Tecnica, la descrizione dettagliata delle modalità e della documentazione operativa (schede di rilevazione, modulistica, etc.), nonché dei relativi Reports derivanti dall' *"Asset Inventory"* e dallo strumento software (corredato del relativo hardware e software di base per la gestione) che dovrà essere fornito in Licenza d'Uso perpetua all'Azienda per la successiva attività di *"Asset Management"*.

Ogni apparecchiatura informatica identificata durante l'*"Asset Inventory"* dovrà essere etichettata a cura della Ditta aggiudicataria del Lotto, utilizzando una targhetta non asportabile e leggibile mediante appositi lettori portatili di bar-code o mediante sistemi di rilevazione equivalenti.

L'operazione di etichettatura dovrà essere prevista su tutti gli apparati (PC, scanner, video, stampante, ecc.) presenti in ciascuna ASSL disponibili all'avvio del contratto e successivamente, creando un inventario unico di tutte le dotazioni informatiche in uso presso le sedi e gli uffici dell'Azienda.

L'insieme delle informazioni raccolte nelle Sedi e delle ulteriori esigenze espresse, nonché della lista delle apparecchiature per le quali viene proposto il *"Fuori Uso"*, costituiranno un Report che sarà stilato per ogni Sede, e che dovrà essere controfirmato - in segno di accettazione - da parte del Responsabile di struttura.

Le informazioni raccolte in ogni Sede aziendale saranno inserite a cura della Ditta Aggiudicataria del Lotto, **entro 5 giorni** dalla visita, nel prodotto software di *"Asset Management"* e rese consultabili da parte dell'Azienda via Internet su Web, in modo che le Sedi già visitate potranno verificare immediatamente la corrispondenza delle informazioni con quanto contenuto nel rapporto controfirmato.

Il censimento dovrà essere avviato **entro una settimana** dalla data di Comunicazione di aggiudicazione dei lavori, e completato entro **quattro mesi** dalla stipula del contratto. Lo svolgimento delle visite di rilevazione dovrà essere concordato con i Responsabili di Sede con almeno una settimana lavorativa di preavviso.

I risultati dell'“*Asset Inventory*”, oltre ad essere immediatamente consultabili via Web (internet), dovranno essere consegnati all'Azienda **entro una settimana** dalla sua conclusione, sia su supporto cartaceo, sia su supporto ottico, secondo un formato concordato con il Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni. Alla fine dell'“*Asset Inventory*” il Fornitore proporrà all'Azienda una Piano di Consegne che verrà approvato orientativamente **entro 5 giorni lavorativi** dalla consegna (salvo eventuali non conformità che dovranno essere risolte dall'Aggiudicatario del Lotto entro ulteriori **5 giorni lavorativi**).

Una volta creato il Data-Base, l'Aggiudicatario del Lotto dovrà garantire il servizio di “*Asset Management*” per l'intero parco macchine della singola ASSL.

L'Aggiudicatario del Lotto, per tutta la durata dell'appalto, dovrà quindi provvedere ad aggiornare e ad inserire i dati di inventario concernenti le proprie componenti di fornitura nel citato Data-Base, in modo tale da renderne costantemente affidabile il contenuto rispetto alla situazione esistente, tenendo conto di tutte le attività di installazione, movimentazione, sostituzione, integrazione, manutenzione, caricamento software, disinstallazione e dismissione che dovessero svolgersi durante tutto il periodo contrattuale.

Al fine di garantire l'affidabilità di quanto contenuto nel data-base di “*Asset Management*” e l'etichettatura di tutte le apparecchiature oggetto della presente fornitura, l'Aggiudicatario del Lotto dovrà garantire una visita almeno semestrale presso tutte le Sedi (sfruttando gli interventi di manutenzione preventiva) per verificare la presenza e la corretta collocazione di tutti gli apparati forniti.

Al termine di ogni visita dovrà essere redatta da un incaricato dell'Aggiudicatario del Lotto una apposita nota, nella quale dovranno essere riportate le differenze riscontrate rispetto alla situazione registrata nel prodotto di “*Asset Management*”.

Tale nota dovrà essere controfirmata dal Responsabile dell'ufficio di destinazione o dall'utente e rendicontata trimestralmente al Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni.

In ogni caso la Ditta Aggiudicataria del Lotto dovrà garantire, **entro 24 ore solari** da ogni modifica, l'allineamento delle informazioni di asset alla situazione reale così come risulta dalle attività richieste dall'Azienda.

5.4.2 Gestione del fuori uso delle attrezzature informatiche dismesse non più in uso

In ogni Sede aziendale dovranno essere rilevati dalla Ditta Aggiudicataria del Lotto, oltre alle esigenze delle sostituzioni di apparati hardware, anche la lista delle apparecchiature non più utilizzate per guasti (o altre motivazioni da documentare), eventualmente giacenti negli uffici delle Sedi aziendali, perché si possa provvedere alla eventuale messa in “Fuori Uso”.

Per tali apparati dovrà essere prodotta una lista separata per ciascuna Sede aziendale, controfirmata dal Responsabile di struttura, che costituirà la proposta di messa in “Fuori Uso” dei suddetti apparati.

Il servizio di Gestione del “Fuori Uso” delle apparecchiature informatiche comprende il ritiro, smaltimento ed eventuale ricondizionamento delle stesse apparecchiature a proprio carico e

spesa, nel pieno rispetto della legislazione vigente in merito allo smaltimento dei rifiuti speciali, con particolare riferimento a quelli di tipo elettronico.

L'Azienda si riserva comunque la facoltà di assegnare i sistemi e/o le componenti non più in uso di cui si propone il "Fuori Uso" – se ancora funzionanti - ad altri destinatari, compresi istituzioni pubbliche di beneficenza, enti di assistenza, etc., provvedendo ad effettuarne la consegna, anche tramite l'Aggiudicatario.

A valle della conclusione dell'“*Asset Inventory*” e successivamente alla produzione da parte dell'Aggiudicatario del report delle apparecchiature di cui si propone il “Fuori Uso”, l'Azienda indicherà le apparecchiature che dovranno essere effettivamente ritirate ed eventualmente sostituite, nonché gli eventuali consegnatari a cui trasferirle.

5.4.3 Sistema di Asset Management

Gli obiettivi che l'Azienda intende perseguire attraverso il sistema di “*Asset Management*” che dovrà essere proposto nell'Offerta Tecnica sono i seguenti:

- migliorare il controllo e la gestione degli ambienti informatici;
- amministrare le risorse informatiche per supportare le attività lavorative;
- evidenziare i problemi critici dell'Information Technology gestita dall'Azienda.

In particolare, il suddetto sistema dovrà consentire di:

- raccogliere, classificare, raggruppare ed analizzare le informazioni sugli asset informatici dell'Azienda;
- associare gli asset informatici alle strutture organizzative dell'Azienda ed alle relative ubicazioni;
- gestire tutti gli aggiornamenti legati alle operazioni (Move, Add & Change) ed al “ciclo di vita” degli asset informatici dell'Azienda;
- registrare i dati su eventuali contratti di locazione, manutenzione ed assistenza, garanzia, approvvigionamento relativi agli asset informatici dell'Azienda;
- permettere di tenere sotto controllo le licenze software assegnate;
- gestire il ciclo delle sostituzioni delle apparecchiature, delle richieste e ricevimento di nuove assegnazioni di beni;
- realizzare un consuntivo annuale degli asset inventory informatici dell'Azienda secondo le norme e le specifiche del AGID.

L'intera base informativa sarà consegnata all'Azienda con cadenza trimestrale in formato concordato su supporto elettronico.

5.4.4 Caratteristiche funzionali del sistema di Asset Management

Il Data Base dell'inventario, creato a seguito del censimento iniziale e successivamente alimentato ed aggiornato con tutti i beni compresi quelli consegnati ed installati, dovrà riportare, per ciascuna apparecchiatura informatica, almeno le seguenti informazioni:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura;

- il proprietario corrente del bene (Azienda o Fornitore);
- la tipologia, la marca ed il modello dell'apparecchiatura;
- il sistema operativo ed i sistemi applicativi presenti;
- il numero di serie attribuito dal produttore;
- la data della consegna e dell'installazione (solo per le nuove forniture);
- la data del censimento per l'hardware esistente;
- le informazioni logistiche (sede, ufficio, piano, stanza);
- il consegnatario dell'unità di destinazione;
- la data di scadenza dell'eventuale garanzia con l'indicazione del fornitore terzo;
- dati identificativi dell'utente (Userid, Nome e Cognome, telefono, Fax, login di posta interna, ecc.)
- dati di rete (nome della risorsa in rete, indirizzo di rete, altre informazioni relative al dominio, etc.)
- dati software (elenco dei pacchetti e dei software installati incluso la configurazione dei software operativo, ecc.) rilevati.

Mediante una interfaccia interamente “*Web-Based*” (browser) dovranno essere resi accessibili una serie di report completi e chiari per un'efficace gestione degli asset informatici. Tali report e tutte le informazioni disaggregate saranno inoltre consegnate all'Azienda in formato concordato su supporto elettronico con cadenza trimestrale.

A titolo orientativo e non esaustivo le tipologie di report principali richieste saranno i seguenti:

- Report iniziale degli Asset che dovrà contenere informazioni (hardware e software) sui cespiti posseduti dall'Azienda suddivisi per centri di costo e per tipologia (pc, portatili, stampanti...).
- Report sulle Nuove Dotazioni che dovrà fornire una serie di informazioni relative alla fornitura degli asset (articoli ricevuti, articoli in ritardo, valore delle richieste in corso, ecc.) suddivisi per Centro di Costo/Centro di Responsabilità.
- Report di Configurazione che dovrà fornire le informazioni relative alla configurazione della singola Postazione di Lavoro (versione sistema operativo, nome della risorsa di rete, configurazione di posta elettronica, software installati etc.).
- Report di Garanzia che dovrà fornire informazioni sulla tipologia e le scadenze dei servizi in garanzia relativi ad apparecchiature di proprietà dell'Azienda e/o dei Fornitori.

Oltre a quanto sopra specificato, deve essere possibile visualizzare da parte dell'Azienda almeno:

- l'inventario Hardware e Software;
- il contenuto delle librerie di installazione (contenenti l'inventario del software disponibile);
- la lista delle postazioni sulle quali possono essere effettuate le installazioni;

- la lista delle postazioni sulle quali è installato un dato software;

L'Azienda potrà fruire via Web dell'intero inventario, in modo da poter avere una visione completa e costantemente aggiornata della situazione.

In particolare i Responsabili di ogni Centro di Costo/Centro di Responsabilità a qualsiasi livello dovranno avere la possibilità di visualizzare l'inventario hardware e software relativo alle postazioni delle proprie Unità Organizzativa (U.O.), mentre non potranno visualizzare l'inventario delle altre U.O.

Deve essere possibile costruire liste dinamiche di postazioni sulla quali effettuare le installazioni utilizzando il catalogo dell'inventario hardware-software (ad esempio tutti i PC di un dipartimento, con particolari caratteristiche hardware, ecc.)

5.4.5 Caratteristiche tecniche del sistema di Asset Management

Il sistema di *"Asset Management"* dovrà essere basato interamente su una architettura *"Web-Based"*, e dovrà essere fruibile anche da terminale mobile (es. smartphone, tablet);

Incluso nella sua fornitura del sistema di *"Asset Management"* dovrà essere garantito – per tutta la durata del contratto - anche il servizio di *"Hosting Applicativo"* del sistema o – in alternativa – la fornitura completa degli apparati hardware e software di base necessari, nonché i servizi di integrazione con il sistema OSTicket utilizzato in Azienda attraverso la intranet dell'Azienda.

L'aggiornamento dei dati di inventario potrà essere svolto anche attraverso strumenti automatici di rilevazione hardware e software (inventory) che terranno costantemente aggiornata la Banca Dati, in base alla quale potranno essere pianificate le sostituzioni delle varie risorse e la loro gestione.

Le Ditte concorrenti dovranno quindi descrivere in sede di Offerta Tecnica le caratteristiche della piattaforma tecnologica che intendono utilizzare per il sistema.

In particolare, dovranno essere specificate:

- le caratteristiche hardware e software della piattaforma, compreso il software di base e d'ambiente (p.es. Web Server, Application Server, RDBMS, etc.);
- se trattasi di una piattaforma tecnologica dedicata all'Azienda o condivisa con altri Clienti, e in tal caso gli strumenti previsti per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati;
- gli strumenti previsti per garantire l'aggiornamento in tempo reale del data base dell'inventario.

5.5 Qualifiche, Esperienza e Certificazioni del personale impiegato per l'erogazione del servizio

La Ditta Aggiudicataria del Lotto dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, personale adeguato all'erogazione del servizio richiesto, in particolare con:

- titoli e qualifiche professionali adeguati al tipo di prestazione richiesta nel capitolato. Dovrà essere, per ciascuna figura: tecnico, amministrativo, responsabile commessa, ecc.. prodotta sufficiente documentazione comprovante i titoli posseduti da ciascuno, quali: diploma, laurea, specializzazioni, qualifiche professionali, ecc..;
- esperienza e competenza adeguate al tipo di prestazione richiesta nel capitolato. Dovrà essere, per ciascuna figura: tecnico, amministrativo, responsabile commessa, ecc.., prodotta documentazione chiara e nominativa dell'esperienza e competenza maturata da ciascuno con indicazione del tipo di esperienza e durata;
- certificazioni specifiche sull'hardware delle PDL e sui sistemi operativi installati nelle PDL e relative periferiche.

5.6 Dotazione tecnica, strumentale e logistica

La Ditta Aggiudicataria del singolo Lotto dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, una dotazione tecnica, strumentale e logistica adeguata per sostenere tutte le attività previste nel contratto, indicando quantità, tipologie, marche e modelli. Le quantità minime richieste sono:

- strumentazione e materiale: N. 5 strumenti di misura, N. 5 valigette attrezzi, N. 25 pezzi di ricambio delle diverse tipologie (es. schede di rete, RAM, tastiere mouse, monitor, ecc..)
- apparecchiature sostitutive (muletti): N. 25 PDL, N. 5 UPS, N. 25 stampanti;
- mezzi tecnici e logistici (N. 2 auto, N. 1 furgone, N. 1 magazzino ricambi nel territorio della ASSL).

5.7 Orario di svolgimento del servizio

La Ditta dovrà provvedere alle operazioni di monitoraggio, assistenza e manutenzione secondo il seguente schema orario:

Orario di servizio ordinario:

Tutte le tipologie di servizi richiesti: ore 8:00 – 14:00 e ore 15:00 – 18:00 Lunedì – Venerdì, sull'hardware, sui software sistemi operativi e software applicativi di tutte le postazioni di lavoro.

5.8 Livelli di servizio e priorità di intervento

5.8.1 Livelli di servizio

A seguito della segnalazione guasto o della richiesta di intervento, la Ditta dovrà intervenire sui componenti hardware e software entro i tempi massimi indicati nella seguente tabella:

TABELLA 6: LIVELLI DI SERVIZIO				
Elemento in riparazione	Tipo di apparecchiatura	Priorità	Tempo massimo (ore lavorative) di presa in carico del problema	Tempo massimo di fermo macchina (ore lavorative)
Postazioni di lavoro tipo 1 : sistema operativo, software applicativi, hardware unità centrale, monitor tastiera, mouse, stampante, stampante etichette e codice a barre, scanner, penne ottiche, cablaggio, gruppo di continuità, configurazione di rete.	Postazione di lavoro utente utilizzata nel front-office: sportelli ticket/cup, accettazioni di pronto soccorso, di reparti e servizi sanitari ed amministrativi che ricevono il pubblico, ed in servizi essenziali quali radiologie, sale operatorie, utic, rianimazione, lab. analisi, anatomia patologica, ecc..	ALTA	2 Ore il 90% degli interventi 3 Ore il 10% degli interventi	4 Ore il 90% degli interventi 6 Ore il 10% degli interventi
Postazioni di lavoro tipo 2 : sistema operativo, software applicativi, hardware unità centrale, monitor tastiera, mouse, stampante, stampante etichette e codice a barre, scanner, penne ottiche, cablaggio, gruppo di continuità, configurazione di rete.	Postazione di lavoro utente utilizzata in back-office nei servizi amministrativi e sanitari non essenziali.	MEDIA	8 Ore il 90% degli interventi 12 Ore il 10% degli interventi	24 Ore il 90% degli interventi 48 Ore il 10% degli interventi

Qualora per qualsiasi motivo un intervento non dovesse essere eseguibile nei tempi di cui sopra, la Ditta dovrà provvedere alla sostituzione provvisoria dell'elemento difettoso con altro elemento simile sufficiente al ripristino dell'attività entro i tempi massimi indicati in tabella. Al termine della riparazione definitiva la ditta provvederà alla re-installazione del componente di proprietà dell'Azienda e al recupero dell'elemento di sua proprietà.

5.8.2 Priorità di intervento

In caso di richieste simultanee d'intervento, gli interventi saranno attuati secondo priorità tese a privilegiare la riparazione e il ripristino del funzionamento degli elementi nel seguente ordine, salvo disposizione espressa del Responsabile di commessa:

1. Postazioni di lavoro di tipo 1:

1.1 - Postazioni di lavoro a maggiore densità di utenti (accettazione e sportelli ticket/cup dei presidi ospedalieri, accettazione di pronto soccorso, sportelli scelta e revoca, protocollo generale, ambulatori, magazzino farmaceutico, ecc..), postazioni di lavoro di servizi essenziali (radiologie, lab. analisi, utic, sale operatorie, rianimazione, ecc..)

1.2 - Postazioni di lavoro a minore densità di utenti (accettazione e sportelli ticket/cup, sportelli scelta e revoca, uffici di protocollo, ambulatori, ecc.. delle sedi periferiche)

2. Postazioni di lavoro di tipo 2:

2.1 - Postazioni di lavoro a maggiore densità di attività legate a processi decisionali e adempimenti amministrativi e sanitari con precise scadenze improrogabili (Direzione d'Area, Direzione dei Presidi Ospedalieri e dei Distretti Sanitari).

2.2 - Postazioni di lavoro a minore densità di attività non legate a processi decisionali e adempimenti amministrativi improrogabili.

Art. 6 - Servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda

Una parte delle postazioni di lavoro, la cui stima per singolo Lotto, è riportata nella seguente tabella:

TABELLA 7: STIMA DELLE PDL DA SOSTITUIRE PER CIASCUN LOTTO		
Lotto	Denominazione Lotto	Num. PDL obsolete da sostituire nei primi tre anni di contratto con altre postazioni fornite dall'Azienda
Lotto 1	ASSL Sassari	300
Lotto 2	ASSL Olbia	100
Lotto 3	ASSL Nuoro	200
Lotto 4	ASSL Lanusei	50
Lotto 5	ASSL Oristano	100
Lotto 6	ASSL Sanluri	50
Lotto 7	ASSL Carbonia	100
Lotto 8	ASSL Cagliari	300
Totale PDL		1.200

dovranno essere sostituite con nuove postazioni di lavoro da acquisire tramite un piano di acquisti da parte dell'Azienda oppure postazioni di lavoro comprate dalla RAS o da postazioni di lavoro nuove/rigenerate già acquisite e stoccate nei magazzini delle singole ASSL afferenti al progetto.

Il servizio in oggetto prevede il rinnovo delle Postazioni di Lavoro (PDL) esistenti che, avendo compiuto ampiamente il loro "ciclo di vita", hanno raggiunto una obsolescenza tale per cui si rende necessaria una loro sostituzione, con apparati di fabbricazione più recente, in relazione alla diversa priorità e criticità delle funzioni assegnate, nonché attivazione di nuove postazioni di lavoro in funzione di specifiche esigenze aziendali.

Entro **un mese** dalla conclusione dell'inventario fisico delle PDL e tenuto conto dei suoi risultati, si dovrà dare immediatamente seguito alle seguenti azioni:

- avvio della prima fase del processo di rinnovo progressivo del "Parco Postazioni di Lavoro", dando priorità alla sostituzione delle PDL che hanno una obsolescenza accertata di **almeno sei anni** dalla data di messa in produzione;
- attivazione di punti di utilizzo di nuove Postazioni di Lavoro, in funzione delle esigenze rilevate e/o funzionali all'avvio e gestione operativa di nuovi progetti aziendali.

Questo servizio comprende le seguenti attività:

- predisposizione della postazione di lavoro in possesso dell'Azienda in termini di installazione e configurazione del Sistema Operativo e applicativi di Office Automation (Suite Office, Acrobat Reader, Software Firma Digitale, ecc..) compresi tutti gli aggiornamenti necessari per renderla correttamente funzionante;
- magazzinaggio, imballaggio, ritiro e trasporto presso la postazione dell'utente, disimballaggio e sistemazione nella scrivania utente;
- collegamento alla rete elettrica e rete dati aziendale e configurazione in rete aziendale;
- installazione dell'antivirus ed inserimento nel dominio aziendale;
- recupero e trasferimento dati dalla vecchia postazione di lavoro alla nuova postazione;
- ritiro, magazzinaggio, smaltimento e rottamazione delle postazioni arrivate a fine ciclo vita;
- ritiro e smaltimento imballaggi.

- inventariazione fisica.

La sostituzione o spostamento di nuove PDL previsto in codesto servizio dovrà essere preventivamente approvato del referente aziendale del Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni dell'Azienda.

Il servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda è da intendersi comprensivo delle attività di pianificazione, configurazione e gestione delle operazioni di consegna, installazione, test e collaudo delle apparecchiature fornite, da realizzare sotto il monitoraggio ed il coordinamento del Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni dell'Azienda, che costituirà l'unico riferimento di responsabilità amministrativa e gestionale per la gestione della fornitura stessa.

Ogni postazione di lavoro messa in produzione attraverso il Servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda entra obbligatoriamente nel Servizio di Assistenza e Manutenzione delle Postazioni di Lavoro in Produzione descritto nell'Articolo specifico dedicato a questo servizio il cui costo è già ricompreso nella base d'asta.

Il servizio di Sostituzione e Spostamento PDL di proprietà dell'Azienda è contabilizzato a consumo.

Art. 7 - Servizio di Fornitura e Messa in Produzione Nuovo Personal Computer (PC) e Notebook Docking

Una parte dei Personal Computer, la cui stima per singolo Lotto, è riportata nella seguente tabella:

TABELLA 8: STIMA NUM PC DA SOSTITUIRE PER CIASCUN LOTTO		
Lotto	Denominazione Lotto	Num. PC obsoleti da sostituire nei primi tre anni del contratto con il servizio di fornitura e messa in produzione nuova postazione
Lotto 1	ASSL Sassari	750
Lotto 2	ASSL Olbia	500
Lotto 3	ASSL Nuoro	500
Lotto 4	ASSL Lanusei	150
Lotto 5	ASSL Oristano	500
Lotto 6	ASSL Sanluri	150
Lotto 7	ASSL Carbonia	500
Lotto 8	ASSL Cagliari	950
Totali		4.000

dovranno essere sostituiti con nuovi Personal Computer e Notebook con Docking Station forniti dall'Aggiudicataria del Lotto.

Il servizio di Fornitura e Messa in Produzione Nuovi Personal Computer e Notebook Docking prevede il rinnovo del Parco Macchine esistente che, avendo compiuto ampiamente il loro "ciclo di vita", hanno raggiunto una obsolescenza tale per cui si rende necessaria una loro sostituzione, con

apparati di fabbricazione più recente, in relazione alla diversa priorità e criticità delle funzioni assegnate, nonché attivazione di nuove postazioni di lavoro in funzione di specifiche esigenze aziendali.

Entro **un mese** dalla conclusione dell'inventario fisico delle PDL e tenuto conto dei suoi risultati, si dovrà dare immediatamente seguito alle seguenti azioni:

- avvio della prima fase del processo di rinnovo progressivo del “Parco Postazioni di Lavoro”, dando priorità alla sostituzione dei Personal Computer che hanno una obsolescenza accertata di **almeno sei anni** dalla data di messa in produzione;
- attivazione di punti di utilizzo di nuovi Personal Computer, in funzione delle esigenze rilevate e/o funzionali all'avvio e gestione operativa di nuovi progetti aziendali.

Questo servizio comprende le seguenti attività:

- fornitura di **nuovi** Personal Computer in sostituzione di quelli dichiarati obsoleti e comunque arrivati a fine ciclo vita;
- predisposizione della nuova postazione di lavoro in termini di installazione e configurazione del Sistema Operativo e applicativi Office Automation (Suite Office, Acrobat Reader, Software Firma Digitale, ecc..) compresi tutti gli aggiornamenti necessari per renderla correttamente funzionante;
- magazzinaggio, imballaggio, trasporto presso la postazione dell'utente, disimballaggio e sistemazione nella scrivania utente;
- collegamento alla rete elettrica e rete dati aziendale e configurazione in rete aziendale;
- installazione dell'antivirus ed inserimento nel dominio aziendale;
- recupero e trasferimento dati dalla vecchia postazione di lavoro alla nuova postazione;
- ritiro, magazzinaggio, smaltimento e rottamazione delle postazioni arrivate a fine ciclo vita;
- ritiro e smaltimento imballaggi;
- rispetto delle direttive AGID.

La sostituzione e/o l'attivazione di nuovi Personal Computer in regime di fornitura e messa in produzione di nuovi Personal Computer dovrà essere preventivamente approvato del referente aziendale del Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni dell'Azienda.

Questo servizio è da intendersi comprensivo delle attività di pianificazione, configurazione e gestione delle operazioni di consegna, installazione, test e collaudo delle apparecchiature fornite, da realizzare sotto il monitoraggio ed il coordinamento del Servizio Infrastrutture, Tecnologie dell'Informazione e delle Comunicazioni dell'Azienda, che costituirà l'unico riferimento di responsabilità amministrativa e gestionale per la gestione della fornitura stessa.

Ogni personal computer messo in produzione attraverso il servizio di Fornitura e Messa in Produzione Nuovi Personal Computer entra obbligatoriamente nel Servizio di Assistenza e Manutenzione delle Postazioni di Lavoro in Produzione descritto nell'Articolo specifico dedicato a questo servizio il cui costo è già ricompreso nella base d'asta.

Il servizio di Fornitura e Messa in Produzione Nuovi Personal Computer e Notebook con Docking è contabilizzato a consumo.

7.1 Caratteristiche tecniche nuovo PC Desktop

Di seguito vengono riportate le caratteristiche minime e le relative quantità dei PC Desk Top:

- **N. 400 PC Desktop Fascia Alta:**
 - Personal Computer (marca primaria) dotato di CPU tipo Intel I7/AMD
 - Frequenza minima CPU: 3,00 Ghz
 - Numero minimo Core CPU: 6 core;
 - Cache minima: 8 MB
 - Lettore CD/DVD
 - RAM minimo 16 GB DDR4 2666 Mhz
 - HDD SSD minimo 500 GB
 - Monitor colore multimediale LCD 22" o superiore
 - Sistema Operativo Windows 10 a 64 bit o superiore
 - Tastiera e mouse
- **N. 1000 PC Desktop Fascia Media:**
 - Personal Computer (marca primaria) dotato di CPU tipo Intel I5/AMD
 - Frequenza minima CPU: 3,00 Ghz
 - Numero minimo Core CPU: 6 core;
 - Cache minima: 8 MB
 - Lettore CD/DVD
 - RAM minimo 8 GB DDR4 2666 Mhz
 - HDD SSD minimo 500 GB
 - Monitor colore multimediale LCD 22" o superiore
 - Sistema Operativo Windows 10 a 64 bit o superiore
 - Tastiera e mouse
- **N. 1000 PC Desktop Fascia Bassa:**
 - Personal Computer (marca primaria) dotato di CPU tipo Intel I3/AMD
 - Frequenza minima CPU: 2,80 Ghz
 - Numero minimo Core CPU: 4 core;
 - Cache minima: 6 MB
 - Lettore CD/DVD
 - RAM minimo 4 GB DDR4
 - HDD SSD minimo 250 GB
 - Monitor colore multimediale LCD 22" o superiore
 - Sistema Operativo Windows 10 a 64 bit o superiore
 - Tastiera e mouse

I PC Desk Top richiesti devono essere nuovi di fabbrica delle marche migliori presenti nel mercato e non devono essere assemblate.

I concorrenti dovranno descrivere nel dettaglio le caratteristiche tecniche delle postazioni di lavoro proposte.

7.2 Caratteristiche tecniche nuovo Notebook con Docking Station, Monitor, Tastiera, Mouse e Borsa

Di seguito vengono riportate le caratteristiche minime e le relative quantità dei Notebook con Docking:

- **N. 1600 Notebook con Docking Station:**
 - Notebook (marca primaria) dotato di CPU tipo Intel I5/AMD
 - Frequenza minima CPU: 3,00 Ghz
 - Numero minimo Core CPU: 6 core;
 - Cache minima: 8 MB
 - Lettore CD/DVD
 - RAM minimo 8 GB DDR4 2666 Mhz
 - HDD SSD minimo 500 GB
 - Porte USB almeno tre di cui una USB 3.0 e due USB 2.0
 - Docking Station
 - Monitor colore multimediale LCD 22" o superiore
 - Sistema Operativo Windows 10 a 64 bit o superiore
 - Tastiera e mouse
 - Borsa

I Notebook con Docking Station richiesti devono essere nuovi di fabbrica delle marche migliori presenti nel mercato e non devono essere assemblate.

I concorrenti dovranno descrivere nel dettaglio le caratteristiche tecniche delle postazioni di lavoro proposte.

Art. 8 – Servizio Ritiro e Smaltimento Postazioni di Lavoro (PdL)

Le ditte concorrenti dovranno prevedere nell'offerta un piano dettagliato per il ritiro e smaltimento delle Postazioni di Lavoro dichiarate Fuori Uso. In particolare il servizio consiste in:

- gestione del fuori uso sia amministrativa che tecnica delle apparecchiature informatiche obsolete;
- smontaggio delle unità di memoria di massa e distruzione dei dati in aderenza al GDPR;
- ritiro, smaltimento e rottamazione delle postazioni dichiarata "Fuori Uso";
- ritiro e smaltimento imballaggi.

Nella tabella seguente sono indicati, per ciascun Lotto, il numero di Personal Computer e Postazioni di Lavoro da ritirare e smaltire nei cinque anni di contratto.

TABELLA 9: POSTAZIONI DA RITIRARE E SMALTIRE NEI 5 ANNI DI CONTRATTO					
Lotto	Denominazione Lotto	Num. PDL in Produzione	Num. PC obsoleti da ritirare e smaltire	Num. PDL obsolete da ritirare e smaltire	Totali
Lotto 1	ASSL Sassari	1.900	750	300	1050
Lotto 2	ASSL Olbia	1.400	500	100	600
Lotto 3	ASSL Nuoro	1.400	500	200	700
Lotto 4	ASSL Lanusei	600	150	50	200
Lotto 5	ASSL Oristano	1.500	500	100	600
Lotto 6	ASSL Sanluri	700	150	50	200
Lotto 7	ASSL Carbonia	1.500	500	100	600
Lotto 8	ASSL Cagliari	3.000	950	300	1250
Totali		12.000	4.000	1.200	5.200

Il servizio di Ritiro e Smaltimento Postazioni di Lavoro è contabilizzato a consumo.

Art. 9 – Proposte migliorative non esplicitamente previste in capitolato

Le ditte concorrenti potranno offrire delle proposte migliorative non esplicitamente previste nel Capitolato purchè coerenti con l'oggetto della fornitura e che tendano comunque a migliorare una parte e/o l'intero progetto nel suo complesso.

Art. 10 - Esclusioni - ulteriori prescrizioni contrattuali

Sono esclusi dai servizi del contratto:

1. Tutte le apparecchiature informatiche assoggettate, per volontà dell'Azienda, a contratti di assistenza tecnica con altre ditte (es. stampanti multifunzione dipartimentali, apparati elettromedicali, etc.)
2. Interventi dovuti a:
 - Riparazioni eseguite da personale non autorizzato dall'aggiudicatario;
 - Fatti accidentali imprevisti ed imprevedibili (alluvioni, incendi, terremoti, etc.);

Tuttavia, l'Azienda si riserva il diritto di richiedere l'intervento della Ditta anche in tali casi, previa valutazione della spesa.

In caso di non riparabilità di una apparecchiatura per cause indipendenti alla volontà della Ditta (non disponibilità dei ricambi, fallimento della ditta costruttrice/distributrice), previo rapporto scritto della ditta aggiudicataria, potrà essere valutata dall'Azienda la possibilità di sostituzione totale dell'apparecchiatura e relativi accessori.

Qualora si accerti che la causa di malfunzionamento di una apparecchiatura sia da imputarsi ad altre apparecchiatura o impianti non compresi nel contratto di manutenzione, la Ditta, tramite proprio personale specializzato, sarà tenuta a fornire, inclusa nel canone d'appalto, la sola consulenza, volta all'individuazione della causa.

Art. 11 - Oneri ed obblighi della Ditta

La Ditta è obbligata a consentire durante le riparazioni e in qualsiasi momento, ispezioni e controlli da parte dell'Azienda.

La Ditta si obbliga inoltre a:

- Archiviare schemi e manuali tecnici, forniti dalle ditte costruttrici e di proprietà dell'Azienda relative alle apparecchiature in appalto;
- Eseguire tempestivamente le riparazioni urgenti che saranno richieste dall'Azienda, anche in difformità dalla scala di priorità di cui sopra;
- Eseguire tutti i lavori sotto la propria direzione e sorveglianza;
- Curare la tenuta, tramite il sistema di Monitoraggio e Controllo, dei lavori sul quale saranno registrati i lavori eseguiti, le richieste dell'Azienda, e quant'altro possa essere utile per poter cronologicamente ricostruire la storia degli interventi tecnici;
- Aggiornare, entro e non oltre **quattro mesi** dall'inizio del rapporto contrattuale, l'inventario informatico delle apparecchiature oggetto del contratto, da tenere poi aggiornato in tempo reale attraverso il sistema di Monitoraggio e Controllo; l'elenco dovrà essere fornito in forma di database e su un supporto digitale;
- Redigere schede informatizzate delle singole apparecchiature, da contrassegnarsi ad esempio a mezzo di etichette con codici a barre.

Qualora fossero rilevati danni o manomissioni di qualunque tipo anche dovuti ad una errata manutenzione imputabili alla Ditta, le spese necessarie al ripristino dell'hardware e di tutti i software applicativi ivi installati, saranno a carico della stessa.

Ogni apparecchio verificato in sede di visita periodica, oppure revisionato o riparato e consegnato all'esercizio dei reparti, deve sempre intendersi, salvo esplicita comunicazione della Ditta all'Azienda, come pienamente rispondente alle norme di legge e a tutti i criteri di buona esecuzione vigenti, per cui l'Azienda resta completamente ed interamente sollevata da ogni responsabilità a riguardo.

Art. 12 - Oneri dell'Azienda

L'Azienda si impegna a fornire alla Ditta l'elenco delle ditte fornitrici delle apparecchiature ancora in garanzia, in nolo, in leasing ecc. e tutta la documentazione tecnica eventualmente disponibile relativa alle apparecchiature oggetto del servizio.

L'Azienda si impegna a fornire alla Ditta aggiudicataria un accesso remoto per gli interventi tecnici da remoto.

Art. 13 – Verifica periodica e controllo

L'Azienda, si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche, a campione anche senza preavviso, al fine di controllare l'efficienza dei servizi resi, la competenza del personale tecnico della Ditta e la conformità del suo livello di preparazione rispetto all'impegno di progetto-offerta, il corretto funzionamento delle apparecchiature, l'esistenza ed il rilascio della documentazione richiesta.

Tali verifiche e prove potranno essere effettuate anche con personale e strumenti messi a disposizione della Ditta. Si precisa che nonostante l'esito delle verifiche, la Ditta rimane responsabile delle deficienze correlate all'intervento di manutenzione anche se riscontrate successivamente.

Al fine di autorizzare il pagamento dei ratei di canone si verificherà in modo particolare la documentazione prodotta descrittiva delle attività svolte in relazione al contratto e dei relativi tempi di intervento.

Art. 14 - Luoghi di espletamento del servizio – identificazione dei tecnici responsabili

Il servizio dovrà essere espletato in tutte le strutture amministrative e sanitarie (Presidi Sanitari, Distretti Sanitari, Dipartimenti, ecc..) presenti nelle sedi delle singole ASSL (Lotto) coinvolte nel progetto. La Ditta Aggiudicataria dovrà, in conformità al progetto di servizio offerto in gara, comunicare i nominativi dei tecnici autorizzati a cui sarà consentito l'accesso alle sedi e ai locali dell'Azienda in accordo con le esigenze dell'Azienda stessa e, ove si tratti di attività programmabili, secondo le disponibilità e gli orari convenuti con i responsabili del servizio o con il personale in sede.

Art. 15 - Coordinatore di progetto e responsabile di progetto

Per l'espletamento del servizio la Ditta Aggiudicataria dovrà altresì nominare, per ciascun Lotto, come figura di coordinatore tecnico un proprio tecnico esperto incaricato del coordinamento responsabili da questa indicati.

La Ditta dovrà comunicare:

- Nome
- Cognome
- Qualifica
- Recapito coordinatore tecnico
- Nominativo del suo sostituto scelto tra i tecnici in servizio e avente pari competenze tecniche.

La figura del coordinatore deve essere affidata a persona competente in possesso di documentata esperienza nella gestione e coordinamento di progetti nel settore dell'informatica e della telematica, che potrà anche essere uno dei tecnici individuati per l'espletamento del servizio.

Ruolo del coordinatore è anche di organizzare e seguire direttamente le fasi risolutive dei problemi e di redigere le relazioni periodiche richieste sull'andamento del servizio, nonché quello di affrontare e risolvere, con i responsabili dell'Azienda, tutte le problematiche eventualmente riscontrate durante l'espletamento delle previste o richieste attività.

Art. 16 - Obblighi del personale tecnico del fornitore

La Ditta Aggiudicataria è tenuta ad osservare e far osservare al proprio personale, le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'Azienda, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun tecnico addetto al servizio oggetto del contratto.

In particolare, il personale tecnico è tenuto ad osservare la più rigorosa riservatezza in ordine a qualsiasi notizia di cui esso venga a conoscenza in occasione o a causa dell'attività svolta; è obbligo del personale non divulgare e non sfruttare, a nessun fine diverso da quelli previsti dal

presente capitolato, dette notizie. L'Azienda ha comunque facoltà, per motivi oggettivi, di chiedere motivatamente la sostituzione dei dipendenti del fornitore, il quale è tenuto a effettuare la sostituzione nei 20 giorni successivi alla richiesta.

Nei confronti di tutto il personale impiegato a qualsiasi titolo nel servizio la ditta ha l'obbligo di applicare e far applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro vigenti nel tempo e nel luogo di espletamento del servizio. Di tale obbligo, valido anche nei confronti di fornitori e subappaltatori della ditta stessa, l'appaltatore risponde in modo esclusivo.

La Ditta appaltatrice riconosce a suo carico tutto gli oneri inerenti l'assicurazione del proprio personale occupato nelle prestazioni oggetto del contratto sottoscritto, e relativamente alle prestazioni di specie si impegna altresì ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i dipendenti a qualsiasi titolo impiegati nel servizio, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti, in materia di lavoro, di igiene, salute e sicurezza e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri e le responsabilità relativi.

Art. 17 – Obbligo di riservatezza

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni conosciute per ragioni di servizio, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

In particolare la Ditta ed il suo personale dovranno prendere visione ed attuare le condizioni che regolamentano la modalità di protezione e trattamento dei dati da parte dell'Azienda, sottoscrivendo, a titolo di responsabilità, il documento programmatico per l'adozione delle misure minime per la protezione ed il trattamento dei dati personali predisposto dall'Azienda in attuazione della legge 693 (ex legge 675/1996) e Dlgs 196/2003 (Privacy) e GDPR.