



**Politecnico
di Torino**

Specifiche tecniche Servizio di supporto IMAC, staging e Asset management IT



Sommario

1. Scopo del documento	4
2. Glossario	4
3. Contesto di riferimento e ambito	4
4. Caratteristiche tecnologiche	6
4.1. Piattaforma Hardware	6
4.2. Piattaforma Software	6
5. Oggetto dei servizi	6
6. Tipologie di servizi richiesti ed attività di coordinamento	8
Tabella 1 - tipologie servizi	8
7. Descrizione dettagliata dei servizi richiesti	8
Tabella 2 - servizi richiesti	9
7.1. Attività di coordinamento (AC)	10
7.2. Servizio di supporto Office Automation (SSOA)	11
7.2.1. Movimentazione PDL	12
7.2.2. Installazione PDL	12
7.2.3. Verifica e test PDL	13
7.2.4. Riparazione PDL	13
7.2.5. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico	13
7.2.6. Supporto per le chiamate su guasti HW	14
7.2.7. Attività di gestione delle PDL in relazione alla tutela dei dati personali	14
7.2.8. Caratteristiche delle figure professionali (SSOA)	14
Tabella 4 - SSOA - profili professionali	15
7.2.9. Operatività delle risorse del servizio SSOA	15
7.3. Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM)	17
7.3.1. Ricezione merci	17
7.3.2. Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB)	18
7.3.3. Gestione hardware e magazzino (compresa la predisposizione beni alla dismissione/alienazione/cessione)	18
7.3.4. Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico	18
7.3.5. Caratteristiche delle figure professionali (SSAM)	19
Tabella 5 – SSAM - profilo professionale	19
7.3.6. Operatività delle risorse del servizio SSAM	19
7.4. Servizio di Moving INTERNO DI SEDE e Moving INTER-SEDE	20
7.4.1. Moving INTERNO DI SEDE	20



7.4.2. Moving INTER-SEDE.....	21
7.4.3. Caratteristiche delle figure professionali (SMIS).....	22
Tabella 6 – SMIS profilo professionale.....	22
7.4.4. Operatività delle risorse del servizio SMIS	22
8. Quantità richieste e importo mensile di servizio	23
8.1. Quantità richieste.....	23
Tabella 7 - Quantità di servizi di tipo	23
8.2. Importo mensile	23
9. Sedi di intervento.....	23
Tabella 8 - Sedi di intervento	24
9.1. Comportamento e riservatezza.....	24
10. Modalità di gestione del contratto	25
10.1. Monitoraggio del servizio e reporting.....	25
10.2. Sospensione dei servizi in periodi di chiusura del Politecnico	25
11. Orari di servizio.....	26
11.1.Orario servizi SSOA, SSAM	26
11.2.Orario servizio SMIS.....	26
12. Continuità dei servizi	26
Tabella 9 - Livelli di continuità di servizio	26
13. Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità	27
Tabella 10 – tabella delle penalità contrattuali.....	28



1. Scopo del documento

Il documento ha lo scopo di descrivere le specifiche tecniche relative ai “**Servizi di supporto IMAC, staging e Asset Management IT**”.

2. Glossario

Termine	Definizione
ISIAD	Infrastrutture Servizi Informatici e Amministrazione Digitale – Direzione dell’Amministrazione del Politecnico di Torino che ha la funzione di coordinare e fornire servizi informatici e telematici all’Ateneo.
Aggiudicatario	Impresa (o RTI o Consorzio) affidataria della fornitura.
Contratto	Il contratto/ordine stipulato tra l’Amministrazione e l’Affidatario contenente l’indicazione, in termini quantitativi e qualitativi, delle prestazioni che l’Amministrazione - previa discrezionale ed insindacabile valutazione del proprio fabbisogno - affida alla Società, in attuazione e nel rispetto di quanto previsto nell’affidamento.
Servizi LWC, OPER	Servizio Laboratori, Workplace e Collaboration e Servizio Operation , unità organizzative di ISIAD referenti per i servizi oggetto del presente capitolato.
PDL	Postazione di lavoro. Ai fini del presente documento le PDL vanno considerate in una accezione ampia, considerandole come i componenti informatici principali tramite i quali l’utente può svolgere un lavoro informatizzato. Pertanto, sono da considerare come PDL sia PC desktop, workstation, notebook/laptop, tablet, PC convertibili, stampanti, stampanti multifunzione (MF), plotter, scanner

3. Contesto di riferimento e ambito

Il servizio Laboratori, Workplace e Collaboration, da qui in avanti indicato come “*Servizio LWC*”, fornisce il supporto tecnico-organizzativo-logistico del parco informatico a disposizione degli utenti dell’amministrazione dell’Ateneo e degli studenti e docenti per quanto concerne i Laboratori Informatici di base LAIB e specialistici.

Il supporto comprende la gestione ordinaria ed evolutiva dei sistemi IT (server e ambienti software server fisici e virtuali) sia per il parco degli utenti amministrativi (circa 1.000 PDL) che dei laboratori informatici di base (LAIB) ed aule informatizzate (circa 1.200 PDL), nella sede centrale di C.so Duca degli Abruzzi e nelle sedi distaccate metropolitane.

I LAIB sono distribuiti sulle varie sedi metropolitane e gestiti a livello di sistemi centrali da un’unica piattaforma server controllata da un team di sistemisti senior.

Viene effettuato in carico al *supporto periferico* dei LAIB nelle diverse sedi, il controllo periodico delle sale PC, il monitoraggio del corretto funzionamento di tutte le componenti d’aula nonché della corretta erogazione del supporto quotidiano di sala da parte di *operatori di presidio*.



Il livello di servizio e le modalità di svolgimento dello stesso sono regolati da uno standard interno di riferimento per la piattaforma Hw/Sw in produzione (standard OA).

Il Servizio LWC organizza e gestisce il servizio di assistenza on site “chiavi in mano” all’utenza per:

- service desk di II° livello per l’acquisizione delle richieste utente e la gestione del ciclo di vita dei ticket;
- fornitura e installazione dei calcolatori (desktop, laptop, workstation), periferiche ed accessori, device in mobilità;
- fornitura di specifici software applicativi;
- gestione dei guasti software e hardware e troubleshooting delle PDL;

Il servizio Operation, da qui in avanti indicato come “*Servizio OPER*”, si occupa dei processi di segreteria generale, gestione del personale, attività documentale e protocollo informatizzato, istruttoria delle pratiche da sottoporre agli organi collegiali.

Offre supporto amministrativo ai RUP e ai DEC nelle procedure di acquisto attivate dalla Direzione. Segue i processi di amministrazione e contabilità della Direzione, acquisti di beni e servizi, programmazione, gestione e monitoraggio del budget. Gestisce il patrimonio/inventario beni informatici, il supporto logistico alle attività della Direzione, la gestione centralizzata e monitoraggio dispositivi di stampa.

Inerentemente all’affidamento in questione si occupa di:

- movimentazione dei calcolatori e delle relative periferiche in occasione di traslochi temporanei o permanenti di singoli utenti o di interi uffici che coinvolgono più utenti;
- fornitura dei materiali di consumo per stampanti e plotter presso il parco macchine installato con sostituzione delle cartucce e toner (installazione nuovi, ritiro usati);
- ritiro e dismissione delle postazioni utente obsolete privilegiando forme di riuso delle attrezzature ancora funzionanti (es. donazioni e cessioni a titolo gratuito) e il recupero di parti e componenti che possono essere riutilizzate (progetto di ricondizionamento e riuso a cura di team studenteschi);
- gestione delle attività operative di magazzino e di asset management per tutte le attrezzature, componenti ed accessori informatici supportati. Le attività di magazzino ricomprendono tutte le fasi di lavorazione tipiche di questa funzione, a partire dalla ricezione merci, alla registrazione dei nuovi asset, alla movimentazione, stoccaggio e organizzazione ottimale delle attrezzature internamente ai magazzini, alla consegna delle attrezzature ai sotto-servizi della Direzione ISIAD o direttamente presso gli utenti, al ritiro di attrezzature usate ed alla loro predisposizione per l’uscita dal ciclo di vita e la successiva alienazione/dismissione.

I servizi sono operativi dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

L’insieme degli interventi viene gestito mediante l’utilizzo di un “Service Desk” unificato per tutta la Direzione ISIAD che provvede a recepire le richieste utente, attivare i ticket, risolvere le problematiche standard, inoltrare le restanti problematiche al personale di II° livello ed effettuare il tracking delle istanze attive.

I casi in cui è richiesto il supporto dei tecnici di II° livello vengono schedulati e tracciati su



apposito sistema e risolti in base ad una precisa scala di priorità.

La Direzione ISIAD ha adottato già dal 2005 le best practice ITIL che costituiscono un tassello fondamentale per la corretta gestione del supporto agli utenti. Pertanto, i servizi di supporto vengono erogati secondo le tipologie di richieste classiche del framework: **incident** (richieste di risoluzione di malfunzionamenti e guasti), **service request** (richieste di attivazione o variazione di servizi esistenti), **change** (richieste programmate su parti o componenti dell'infrastruttura client e/o server) e **service transition** (richieste programmate interne)

Per garantire un servizio efficiente ed efficace nelle diverse sedi, i Servizi LWC e OPER gestiscono un *magazzino distribuito* di attrezzature, parti e componenti in grado di rispondere alle esigenze più urgenti in poche ore (spesso sono richiesti interventi entro l'ora o le due ore).

4. Caratteristiche tecnologiche

4.1. Piattaforma Hardware

L'hardware gestito dai Servizi LWC e OPER viene ciclicamente rinnovato al fine di garantire l'adeguatezza degli strumenti di lavoro per le esigenze dell'utenza. I PC vengono periodicamente acquisiti in lotti e sono di tipologia e marca diverse. Tutti i PC e le periferiche prima di essere messi in produzione, vanno inventariati e identificati con un codice necessario al loro tracciamento logistico (CIB – codice identificativo bene) e su ognuno va apposta l'apposita etichetta riportante tale codice. Un calcolatore o una periferica non può essere messo in produzione se non è stato prima inventariato e identificato con il CIB.

4.2. Piattaforma Software

Lo standard software del Servizio LWC, applicato al parco dell'utenza amministrativa/gestionale è denominato "OA" (standard office automation). Viene periodicamente aggiornato e adeguato alle evoluzioni dei sistemi operativi e degli applicativi software. Attualmente lo standard si basa su piattaforma client OS Windows 10/11, Office 2019/2021+Microsoft365, oltre a numerosi altri software applicativi e Windows Server 2016 per le componenti di backoffice. Il parco postazioni è in corso di transizione da Windows10 a Windows 11 secondo un piano di turnover che prevede l'utilizzo di Office2019/2021/365 in sinergia con le più recenti soluzioni in cloud (Microsoft365).

Il Servizio LWC provvede ad aggiornare periodicamente le procedure operative di gestione della piattaforma client e di deploy e delivery in funzione delle evoluzioni tecnologiche e di mercato nell'ambito del desktop management.

Ogni ulteriore richiesta di software non compreso nella configurazione standard viene valutato e installato successivamente dai tecnici del Servizio LWC analizzando caso per caso.

5. Oggetto dei servizi



Il Politecnico di Torino, intende affidare in outsourcing per circa sette mesi dal 01/09/2024 in attesa della stipula di un apposito Accordo Quadro in approvazione, alcune delle attività di base ed operative più standardizzate gestite dai Servizi LWC e OPER, al fine di garantire il mantenimento di livelli di servizio adeguati e stabili alle proprie utenze a fronte di picchi di carico di lavoro che le strutture dovranno affrontare nel periodo indicato. In particolar modo si intende disporre di un insieme organico di *servizi di supporto operativo* alle seguenti attività:

- **supporto della gestione operativa dei magazzini IT** e degli asset fisici (attrezzature hardware, accessori, consumabili) nelle diverse fasi del ciclo di vita dei beni informatici: dalla ricezione di nuove merci, alla predisposizione di attrezzature per la consegna agli utenti, fino alla predisposizione di attrezzature obsolete e guaste che verranno successivamente alienate/dismesse dall'Ateneo. Costituisce parte integrante delle attività operative di magazzino la predisposizione dei set di materiali di consumo per stampanti e plotter che devono essere successivamente consegnati e installati dai servizi di moving descritti ai paragrafi successivi;
- supporto del **servizio di moving** di attrezzature e asset fisici. Il supporto è composto dai due specifici servizi:
 - **moving INTERNO DI SEDE** per la consegna da magazzino agli utenti finali di attrezzature IT e componenti hardware, la consegna e posta in esercizio di cartucce e toner per stampanti e macchine multifunzione, la consegna di altri materiali di consumo informatico; supporto del corrispondente ritiro di attrezzature non più utilizzate dagli utenti e stoccaggio nei magazzini, ritiro di materiali di consumo esausti quali cartucce e toner e conferimento presso gli appositi contenitori (ecobox) o presso locali interni all'Ateneo predisposti per lo stoccaggio controllato (isole ecologiche). Il servizio di moving interno di sede opera all'interno delle singole sedi metropolitane e deve integrarsi in modo sinergico con il servizio INTER-SEDE di cui al punto successivo. La movimentazione dell'hardware interna ad una sede viene normalmente effettuata a mezzo di carrelli di piccola dimensione spinti a mano e forniti dall'Area IT.

Il servizio di moving INTERNO DI SEDE va inteso come un servizio che richiede comunque adeguate competenze informatiche di base in quanto prevede lo scollegamento e il ricollegamento all'alimentazione ed alla rete LAN delle PDL così come dei componenti hardware delle postazioni durante le operazioni di movimentazione e trasloco. A seguito del collegamento di una nuova PDL così come del ricollegamento di una PDL traslocata, l'operatore di servizio deve essere in grado di effettuare un *test di funzionamento standard* per verificare la corretta operatività per l'utente. I test di funzionamento da eseguire sono documentati tramite apposita procedura.

Le attività di trasloco e ricollegamento di PDL verrà effettuato seguendo apposite *Linee Guida per il posizionamento in sicurezza delle attrezzature* che saranno oggetto di informazione preventiva agli operatori in fase di avvio dell'esecuzione del contratto.

- **moving INTER-SEDE** per la movimentazione di attrezzature ed asset fisici tra sede e sede metropolitana. Questo servizio ha il compito primario di garantire in modo programmato ed affidabile il trasporto di attrezzature e di materiali di consumo, tra la sede centrale di Corso Duca degli Abruzzi 24 e le altre sedi metropolitane; e viceversa. Il trasporto tra sede e sede è a carico del fornitore.
- **supporto IMAC** al parco postazioni di lavoro costituito da diverse attività tra le quali:



- installazione HW/SW di base delle PDL e test di funzionamento base;
- installazione SW avanzata delle PDL sulla base di procedure consolidate e documentate;
- distribuzione e installazione di accessori hardware sulle PDL presso l'utente (sussidiaria al servizio di moving INTERNO DI SEDE);
- fornitura agli utenti di materiali di consumo informatico e scarico/carico di toner e cartucce per stampanti, MF e plotter in produzione (sussidiaria al servizio di moving INTERNO DI SEDE);
- supporto di presidio ai fornitori a seguito di interventi su chiamate di assistenza tecnica su guasti HW delle PDL;
- supporto di attività "ad hoc" caratterizzate da esigenza di interventi massivi o concentrati in un lasso di tempo breve (es. traslochi di interi uffici dell'Amministrazione, riorganizzazione del parco PDL dei laboratori informatici).

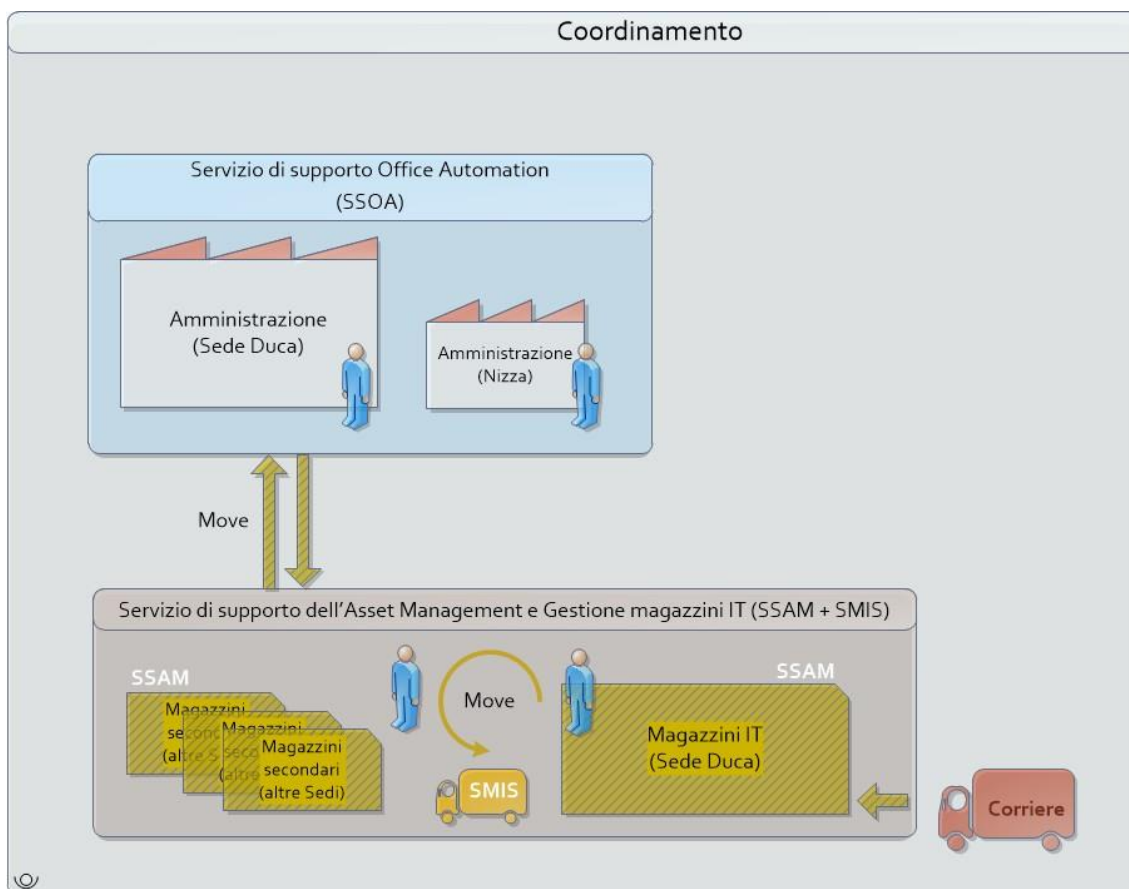
6. Tipologie di servizi richiesti ed attività di coordinamento

I servizi di supporto descritti ai paragrafi precedenti e che vengono richiesti al fornitore, sono suddivisi in due tipologie:

Tipologia servizio	Descrizione
Servizio di presidio a consumo	Il servizio di presidio garantisce lo svolgimento coordinato dal fornitore di un insieme ampio di attività, caratterizzato dalla presenza continuativa o a tempo parziale secondo una pianificazione quindicinale che verrà comunicata al coordinatore.
Servizio di coordinamento	Il servizio di coordinamento dei servizi di presidio e servizi a consumo ha l'obiettivo di garantire l'operatività complessiva e organica delle risorse fornite nel supporto delle molteplici attività richieste. Il coordinamento costituisce un'attività che deve essere garantita dal fornitore per l'intero periodo contrattuale ed è ricompresa nell'offerta complessiva.

Tabella 1 - tipologie servizi

7. Descrizione dettagliata dei servizi richiesti



Lo schema seguente rappresenta il servizio complessivo richiesto dal Politecnico composto da un insieme coordinato ed organico di servizi specifici che verranno dettagliati nel seguito del documento.

In particolare, viene richiesto al fornitore di garantire i seguenti servizi:

Cod. servizio	Denominazione servizio
AC	Attività di coordinamento
SSOA	Servizio di supporto Office Automation
SSAM	Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT
SMIS	Servizio di moving INTERNO DI SEDE e servizio di moving INTER-SEDE

Tabella 2 - servizi richiesti

Attività di coordinamento (AC)



7.1. Attività di coordinamento (AC)

L'attività ha l'obiettivo di garantire il coordinamento complessivo dei servizi resi e delle risorse impegnate nell'erogazione delle prestazioni oggetto di affidamento.

In particolare, l'attività di coordinamento consiste nel:

- gestire il dimensionamento delle risorse coinvolte e l'organizzazione delle attività stesse sulla base delle richieste ricevute e secondo le priorità che verranno concordate con i referenti dei *Servizi della Direzione ISIAD*;
- gestire l'interazione tra i diversi ruoli coinvolti, le risorse di presidio e quelle di supporto ai servizi "ad hoc" e la relazione con l'Amministrazione committente;
- garantire il monitoraggio, sul sistema di ticketing utilizzato dal Politecnico per il tracking, delle richieste provenienti dal Service Desk e lo smistamento delle attività alle singole risorse. Inoltre, dovrà garantire il controllo della puntuale chiusura dei ticket completati ed il sollecito di quelli sospesi o in ritardo rispetto agli SLA interni;
- garantire il corretto e puntuale utilizzo degli strumenti tecnici e sistemi di ticketing da parte delle risorse coinvolte;
- gestire il controllo dell'avanzamento delle attività secondo le pianificazioni e priorità concordate con la Direzione ISIAD;
- garantire il monitoraggio e reporting delle attività realizzate e degli SLA conseguiti e del relativo monitoraggio del loro raggiungimento;
- supportare la Direzione ISIAD nel superamento di eventuali situazioni critiche (picchi di richieste, richieste "ad hoc" per volumi elevati) e collaborare alla pianificazione di specifiche attività previste dai servizi "ad hoc";
- coordinare eventuali sostituzioni di risorse che si rendano necessarie nel corso della esecuzione del contratto garantendo i passaggi di consegne e minimizzando le discontinuità che il cambiamento può comportare in termini di efficienza ed efficacia dei servizi resi.

L'attività di coordinamento potrà essere erogata *on site* o in modo prevalente da remoto, a discrezione del fornitore. E' peraltro richiesta al coordinatore una presenza minima *on site* presso il Politecnico per **almeno 2 ore/settimana** finalizzata a garantire un costante allineamento con i referenti della Direzione ISIAD.



Servizio di supporto Office Automation (SSOA)

7.2. Servizio di supporto Office Automation (SSOA)

Il servizio di supporto Office Automation, così come viene dettagliato di seguito, supporta attività prevalentemente standardizzate che vanno a supporto della normale attività del personale strutturato dell'Ateneo per sopperire alla variabilità del carico di lavoro che le recenti operazioni di riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale stanno introducendo. Questa variabilità di carico è rischiusata periodicamente per cui, con cadenza settimanale verranno quantificate e comunicate le effettive necessità della stazione appaltante in termini di personale necessario (FTE).

L'ambito di supporto richiesto al fornitore è quello relativo alle PDL dell'Amministrazione del Politecnico ed eventuali altre postazioni gestite dal Servizio LWC. Il **parco complessivo** indicativo gestito è così composto:

Tipologia PDL	Quantità	Note
PC desktop + monitor	900	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
PC notebook	200	Parco costituito da HW di età diverse, in buona parte recenti e di età non superiore a 5 anni
Stampanti e MF workgroup	120	HW utilizzato per piccoli gruppi di lavoro o usi individuali (2-4 utenti). Età inferiore a 5 anni
Stampanti e MF dipartimentali	80	HW utilizzato da interi uffici/servizi (10-20 utenti) con contratti di noleggio delle attrezzature e "costo copia"
Plotter A0	4	Plotter utilizzato presso i servizi tecnici-edilizia- progettazione, comunicazione e immagine, sicurezza

Tabella 3 - parco PDL

Il servizio verrà erogato prevalentemente ma non esclusivamente nella sede principale di Corso Duca degli Abruzzi 24, ma anche presso le sedi metropolitane e la sede di Via Nizza 230, presso la quale è insediata l'*Autorità di regolazione dei Trasporti*. In questo caso l'operatore del servizio SSOA si dovrà avvalere del **servizio di moving INTER-SEDE** del fornitore per lo spostamento proprio e delle attrezzature hardware tra la sede centrale e le altre sedi metropolitane. Le attività di supporto SSOA sulle altre sedi metropolitane, dovendo richiedere l'impiego dei mezzi di trasporto del fornitore, verranno pianificate in stretta sinergia con la pianificazione delle attività di moving INTER-SEDE in modo da ottimizzare le attività e i trasferimenti.

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



seguito:

- Movimentazione PDL (sussidiaria al servizio SMIS e per interventi urgenti);
- Installazione PDL;
- Verifica e test PDL;
- Riparazione PDL;
- Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico;
- Supporto per le chiamate su guasti HW Installazione PDL;
- Supporto di presidio informatico in occasione di eventi organizzati dal Politecnico quali conferenze di ateneo, seminari, elezioni di organi interni, Career Day, Job Fair, Open Day, ecc.;
- Trattamento dei dati delle PDL.

7.2.1. Movimentazione PDL

La logica di funzionamento dei servizi che la Direzione ISIAD richiede al fornitore, prevede che la movimentazione delle PDL e delle attrezzature hardware venga normalmente effettuata nell'ambito del servizio SMIS (Servizio di moving INTERNO DI SEDE e servizio di moving INTER-SEDE). In situazioni particolari o qualora il servizio SMIS fosse già impegnato in altre attività pianificate, all'operatore del servizio SSOA può comunque essere richiesto in via "sussidiaria" di effettuare la movimentazione delle PDL.

Per movimentazione si intende la presa in consegna e trasporto interno alla sede, di asset fisici quali calcolatori (PC, portatili, ecc.), periferiche (stampanti, scanner, plotter, ecc.) o materiale di consumo. La movimentazione avviene in caso di consegna di nuovo materiale/attrezzature all'utente o in caso di traslochi o sostituzioni interne dell'hardware fornito all'utenza.

Tutto il materiale preso in consegna deve essere adeguatamente movimentato e stoccato negli appositi magazzini o, in caso di trasloco, riposizionato presso la nuova postazione di lavoro dell'utente. Durante la movimentazione del materiale si deve prestare particolare attenzione a non danneggiare le apparecchiature trasportate e a non creare situazioni di pericolo per il personale o per gli studenti, seguendo le specifiche procedure e prescrizioni del Servizio OPER.

Ogni componente hardware movimentato deve essere sempre rintracciabile e riconducibile all'utente utilizzatore al quale è assegnato. Pertanto, ogni movimentazione deve essere accompagnata dalla registrazione online delle variazioni intercorse durante la movimentazione del bene. Le modalità operative per la registrazione delle transazioni di moving verranno eseguite dall'operatore sulla base di specifica *Guida alla movimentazione delle PDL* che permette il controllo puntuale dell'associazione PDL- Utente-Localizzazione sulla base del codice identificativo del bene (CIB) registrato ed aggiornato sul SIB.

7.2.2. Installazione PDL

Per installazione di una PDL si intende il complesso di operazioni atte a collegare l'hardware elettricamente ed alla rete LAN, installare il software di sistema e applicativo necessario nella configurazione standard. Gli operatori dell'Aggiudicatario devono provvedere all'installazione



dei software seguendo le procedure fornite dai tecnici del Servizio LWC.

Una volta terminato l'aggiornamento deve essere controllato il corretto funzionamento del PC effettuando i test finali come previsto dalle procedure fornite.

Al termine di ogni attività di installazione deve essere svolta la corrispondente attività amministrativa di completamento dell'intervento. Questo può corrispondere alla compilazione online o cartacea del rapportino di intervento come da procedure che verranno fornite dai tecnici del Servizio LWC.

7.2.3. Verifica e test PDL

Per verifica si intende tutto l'insieme di operazioni atte a determinare la funzionalità di un componente informatico.

I PC o i portatili ritirati dall'utenza vanno formattati e, con appositi software, ne deve essere verificata la funzionalità. Qualora fosse necessario si provvede ad adeguarne le caratteristiche hardware (es. aumento della memoria RAM).

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

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

Per ogni componente hardware verificato deve essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio LWC al fine di poter monitorare il materiale presente in magazzino pronto all'uso.

7.2.4. Riparazione PDL

Per riparazione si intende il completo ripristino della funzionalità di un PC o di una periferica hardware.

Il componente guasto deve essere immediatamente etichettato come tale, in modo che non possa essere utilizzato accidentalmente dai tecnici dei Servizi LWC e OPER. Successivamente i tecnici dell'Aggiudicatario devono individuare l'anomalia o il guasto di cui il componente è affetto e, se è risolvibile in autonomia, provvede a ripristinarne la funzionalità.

Se ciò non risulterà possibile i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno segnalare ai tecnici del Servizio LWC il probabile componente guasto, e questi provvedere ad effettuare la chiamata alla ditta di assistenza. I tecnici dell'Aggiudicatario devono offrire il supporto tecnico ai tecnici delle ditte di assistenza esterne, in occasione degli interventi programmati.

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

Per ogni componente hardware verificato deve essere compilato l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio LWC, al fine di poterne monitorare i guasti ed i tempi di intervento delle ditte di assistenza.

7.2.5. Distribuzione e installazione di materiale di consumo informatico



Le attività descritte di seguito, in condizioni di normale erogazione delle prestazioni vengono presidiate dal servizio di moving INTERNO DI SEDE e INTER-SEDE. Solo occasionalmente e per rispondere a situazioni di emergenza vengono svolte dalle risorse del servizio SSOA.

Comprende le attività di consegna e installazione di accessori e componentistica hardware per le postazioni di lavoro degli utenti. La consegna agli utenti normalmente avviene secondo una programmazione concordata settimanalmente con i referenti dei Servizi LWC e OPER. In caso di urgenze può essere necessario provvedere a consegne di materiali agli utenti in tempi non programmati e non programmabili. I casi da trattare in situazione di urgenza vengono richiesti espressamente dal referente dei Servizi al coordinatore e possono portare a dover sospendere le altre attività in corso di svolgimento.

7.2.6. Supporto per le chiamate su guasti HW

Per supporto per le chiamate su guasti hardware si intende il supporto tecnico-logistico che i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno offrire ai tecnici delle ditte di assistenza esterne.

In particolare, si dovrà condurre il tecnico dell'assistenza nel luogo in cui il componente guasto si trova, si dovranno fornire tutte le indicazioni sulla tipologia di guasto riscontrato e si dovrà verificare il corretto ripristino della funzionalità del componente. Nel caso in cui il componente dovesse essere preso in consegna dalla ditta di assistenza per essere riparato nei loro laboratori, i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno contattare preventivamente i tecnici dei Servizi LWC e OPER e seguire le procedure operative previste.

Per ogni PC, portatile o periferica hardware riparato o dato in riparazione a ditte esterne i tecnici dell'Aggiudicatario dovranno compilare l'apposito modulo, da consegnarsi al personale del Servizio LWC, al fine di poterne monitorare i guasti ed i tempi di intervento delle ditte di assistenza.

7.2.7. Attività di gestione delle PDL in relazione alla tutela dei dati personali

Tutte le attività svolte sulle PDL degli utenti dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati. A tal fine verranno fornite alla ditta esecutrice le procedure operative che tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi dovranno seguire attentamente. Sarà a cura ed onere congiunto della ditta e del Servizio LWC provvedere ad una adeguata sensibilizzazione e informazione di tutti gli operatori.

7.2.8. Caratteristiche delle figure professionali (SSOA)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Aggiudicatario dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 5 - SSOA - profili professionali*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito del servizio oggetto di affidamento

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
----------------------------------	--



<p>Specialista Office Automation SENIOR</p> <p>SOAs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenze: ottime capacità nella gestione e troubleshooting di sistemi client Windows e MAC OS eterogenei con software diversificati (Office, CAD, grafica, ecc.); Ottime capacità di configurazione di rete di client su reti IP; conoscenze di base dei servizi DNS, Active Directory, DFS; ▪ Esperienza minima di almeno 4 anni in attività oggetto di affidamento (punti 7.2.1 – 7.2.5) con l'impiego delle competenze richieste. ▪ Certificazione ITIL: certificazioni ITIL livello Foundation o superiore ▪ Certificazioni Windows: almeno un esame superato tra quelli richiesti per le certificazioni MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate): Server 2012, Server 2016, Windows 10, Office 365 o successive certificazioni equipollenti. In alternativa almeno un esame per certificazione MCSE o successive certificazioni equipollenti. ▪ Altre capacità e competenze relazionali: <ul style="list-style-type: none"> ○ ottima conoscenza della lingua italiana; ○ elevata capacità organizzativa e di problem solving; ○ buona capacità di comunicazione; ○ capacità di lavorare sia in equipe sia autonomamente; ○ comportamento professionale e correttezza relazionale.
<p>Tecnico Office Automation JUNIOR</p> <p>TOAj</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenze: competenze di base nella gestione e troubleshooting hardware di sistemi client Windows; competenze di gestione di magazzino in ambito IT, gestione operatore su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT; movimentazione di magazzino; ▪ Esperienza minima di almeno 4 anni in attività oggetto di affidamento (punti 7.2.1 – 7.2.5) con l'impiego delle competenze richieste. ▪ Certificazione ITIL: certificazioni ITIL livello Foundation o superiore ▪ Altre capacità e competenze relazionali: <ul style="list-style-type: none"> ○ ottima conoscenza della lingua italiana; ○ elevata capacità organizzativa e di problem solving; ○ buona capacità di comunicazione; ○ capacità di lavorare sia in equipe sia autonomamente; ▪ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 4 - SSOA - profili professionali

7.2.9. Operatività delle risorse del servizio SSOA

Le risorse impegnate nel servizio SSOA opereranno sulla base delle attività schedate dal coordinatore del fornitore attraverso il sistema di ticketing della Stazione Appaltante



**Politecnico
di Torino**

(EasyVista).

Come già detto in precedenza l'attività è schedata con frequenza quindicinale e al coordinatore del fornitore verrà comunicato, con tale periodicità, il dettaglio delle risorse necessarie alle attività in programma nel successivo periodo di schedulazione.



Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM)

7.3. Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT (SSAM)

Questo servizio si focalizza prevalentemente sulle attività di back-office necessarie ad alimentare la corretta gestione del parco attrezzature hardware, siano esse PC, notebook o altre periferiche quali stampanti, plotter, scanner, accessori e componenti. Prevede quindi numerose attività incentrate sulla gestione dei magazzini IT, sulla preparazione delle attrezzature da consegnare al servizio di moving INTERNO DI SEDE o INTER-SEDE per la successiva delivery delle attrezzature presso gli utenti. Le attrezzature possono anche essere consegnate direttamente ai tecnici del Servizio LWC (ad esempio per installazioni avanzate, test approfonditi, benchmarking, ecc.) qualora richiesto.

La gestione magazzini comprende inoltre la gestione dei materiali di consumo, la gestione dell'hardware obsoleto e guasto, la preparazione di hardware da dismettere (riuso componenti, rottamazioni come rifiuti RAEE, cessioni).

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

- Ricezione merci;
- Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB);
- Gestione hardware e magazzino (compresa la predisposizione beni alla dismissione/alienazione/cessione)
- Stoccaggio e predisposizione materiale di consumo informatico

7.3.1. Ricezione merci

L'attività di ricezione merci consiste nell'effettuare il trasferimento fisico di nuovi beni in consegna da parte dei fornitori fino ai magazzini della Direzione ISIAD. Normalmente le consegne vengono effettuate generalmente "al piano" da parte dei fornitori per cui i trasferimenti sono da intendersi come trasporti interni agli edifici del Politecnico e fino ai magazzini, da effettuarsi mediante carrelli a mano forniti della Direzione ISIAD.

L'attività ricomprende anche la ricezione di merci e attrezzature informatiche "ingombranti" che vengano consegnate a mezzo del servizio di traslochi di ateneo, tipicamente erogato da una ditta specializzata.

Occasionalmente può essere necessario procedere al trasferimento delle merci direttamente dal piano di scarico dell'automezzo del corriere sui carrelli e successivamente ai magazzini.

Le attività di ricezione merci vengono svolte in collaborazione con il personale della Direzione ISIAD, cui compete procedere ai controlli formali e amministrativi in relazione agli ordinativi, ai documenti di trasporto ed ai controlli sostanziali relativi alla numerosità ed integrità dei colli in consegna.



7.3.2. Registrazione nuove attrezzature (sistema SIB & CIB)

L'attività di registrazione delle nuove merci è finalizzata a classificare i nuovi beni informatici prima della loro messa in esercizio e utilizzo. Consiste nell'inserimento dei dati caratteristici del bene nel sistema informativo di supporto alla gestione ISIAD (Sistema Informativo Beni – SIB) e l'attribuzione a ciascun bene del codice CIB. La registrazione su SIB dei beni è supportata da specifica procedura *Guida operativa alla gestione beni su SIB*.

7.3.3. Gestione hardware e magazzino (compresa la predisposizione beni alla dismissione/alienazione/cessione)

Per gestione si intende la classificazione, il supporto al primo collaudo hardware/software, lo stoccaggio e movimentazione nei magazzini, l'ordinamento e l'inventariazione del materiale hardware disponibile nei locali specificatamente adibiti. In particolare, dovrà essere ben distinto:

- l'hardware nuovo (nuove forniture ricevute dalla “ricezione merci”);
- l'hardware funzionante;
- l'hardware funzionante e pronto per essere utilizzato;
- l'hardware non pronto o ancora da verificare;
- l'hardware non più utilizzabile, pronto per la cessione
- l'hardware guasto ed in attesa di riparazione o di alienazione.

Lo stato dell'hardware verrà indicato tramite un sistema di etichette-colore facilmente visibile all'interno dei magazzini. I processi di entrata e uscita merci di magazzino verranno supportati proceduralmente e attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo di gestione dei Beni di ateneo (SIB).

Durante il ciclo di vita dei beni IT dovranno essere effettuate attività di base di tipo IMAC sulle postazioni a magazzino quali la formattazione degli hard disk, la prima installazione del sistema operativo e collaudo del corretto avvio (pc, stampanti, multifunzione, plotter, scanner, ecc.).

A fine vita i beni IT dovranno essere predisposti per lo smaltimento: le attività (non esaustivamente) comprendono la preparazione dell'hardware, il test di macchine ancora usabili che verranno cedute, il confezionamento dei materiali di consumo in ecobox per il conferimento ai servizi di smaltimento secondo le norme. Componentistica obsoleta ma ancora funzionante potrà essere stoccata a parte per essere ceduta a unità organizzative adibite al riciclo e riuso.

Gli imballaggi dovranno essere opportunamente differenziati e riposti negli appositi spazi di raccolta seguendo le specifiche procedure di conferimento ai servizi logistici di ateneo.

7.3.4. Stoccaggio e predisposizione di materiale di consumo informatico

Ricomprende le attività di stoccaggio e preparazione di materiale di consumo informatico (cartucce, toner, carta da plotter, piccoli accessori, ecc.) che dovranno essere consegnati agli utenti dal servizio di moving. Per quanto concerne nello specifico i materiali di consumo per stampanti e plotter, l'attività comprende anche il ritiro e stoccaggio delle cartucce e toner



esausti che vengono collocati negli appositi contenitori messi a disposizione della Direzione ISIAD (normalmente contenitori EcoBOX) e secondo le procedure previste dal Servizio Sicurezza. L'attività comprende infine la predisposizione di lotti di toner e cartucce esauste che verranno successivamente conferite al servizio di moving INTERNO DI SEDE per il trasferimento nelle "isole ecologiche", locali appositamente adibiti e controllati dal Servizio Logistica dell'Ateneo nei quali stoccare i diversi tipi di rifiuti secondo le procedure formali previste dal Servizio Sicurezza.

7.3.5. Caratteristiche delle figure professionali (SSAM)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Aggiudicatario dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 7 – SSAM - profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito dei servizi oggetto di affidamento

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
Tecnico Office Automation JUNIOR TOAj	<ul style="list-style-type: none">▪ Competenze: competenze di base nella gestione e troubleshooting hardware di sistemi client Windows e stampanti; competenze di gestione di magazzino in ambito IT, gestione operatore su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT; movimentazione di magazzino;▪ Esperienza minima di almeno 4 anni in attività IMAC di cui ai punti 7.3.1 - 7.3.4 e con l'impiego delle competenze richieste.▪ Altre capacità e competenze relazionali:<ul style="list-style-type: none">○ ottima conoscenza della lingua italiana;○ elevata capacità organizzativa e di problem solving;○ buona capacità di comunicazione;○ capacità di lavorare sia in equipe sia autonomamente;○ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 5 – SSAM - profilo professionale

7.3.6. Operatività delle risorse del servizio SSAM

Le risorse impegnate nel servizio SSAM opereranno sulla base delle attività schedate dal coordinatore del fornitore attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dalla Direzione ISIAD.

Servizio di Moving INTERNO DI SEDE e Moving INTER-SEDE (SMIS)

7.4. Servizio di Moving INTERNO DI SEDE e Moving INTER-SEDE

I servizi di moving costituiscono una componente essenziale per garantire ai Servizi LWC e OPER di poter operare nelle migliori condizioni logistiche sul parco delle postazioni di lavoro, distribuite nei numerosi uffici in cui lavora il personale amministrativo e tecnico del Politecnico. La distribuzione di PDL, stampanti e altri dispositivi risponde alle esigenze delle strutture dell'Amministrazione che è dislocata nelle diverse sedi dell'Ateneo come riportato al par. 4.1 - *Piattaforma Hardware*.

Il servizio di moving si compone di due specifici servizi finalizzati rispettivamente alla movimentazione di attrezzature informatiche, accessori e materiali di consumo all'interno di una specifica sede (Moving INTERNO DI SEDE) ed alla movimentazione degli stessi beni tra sedi diverse, distribuite sul territorio metropolitano (Moving INTER-SEDE).

I servizi di moving operano in stretta relazione e coordinamento con i servizi di gestione dei magazzini (SSAM) come evidenziato nello schema che segue.



Nel seguito vengono descritti in modo dettagliato i servizi specifici.

7.4.1. Moving INTERNO DI SEDE

Il servizio è finalizzato alla movimentazione di attrezzature IT, componenti hardware e materiali di consumo tra i magazzini della Direzione ISIAD e gli utenti finali; e viceversa. Le attività di consegna presso gli utenti prevedono:

- consegna all'utente di PDL, stampanti, scanner, macchine multifunzione di tipo personale o dipartimentale (con posizionamento a terra) ed altre periferiche tipiche del workplace degli uffici;
- in fase di consegna, posizionamento e collegamento delle PDL all'alimentazione elettrica ed alla rete LAN così come dei componenti hardware delle postazioni. Test di funzionamento standard e verifica della corretta operatività per l'utente. I test di funzionamento da eseguire sono documentati tramite apposita procedura;



- l'attività di posizionamento e ricollegamento delle PDL deve essere effettuata seguendo apposite *Linee Guida per il posizionamento in sicurezza delle attrezzature* che saranno oggetto di informazione preventiva agli operatori in fase di avvio dell'esecuzione del contratto;
- ritiro presso l'utente di attrezzature non più utilizzate e trasporto nei magazzini;
- movimentazione di gruppi di PDL in occasione di traslochi interni di uffici. I traslochi di uffici sono di regola programmati per quelli che coinvolgono molte postazioni, mentre per traslochi di piccola entità (fino a 4 PDL) possono anche essere richiesti con risposta "entro la giornata" o "entro il giorno seguente";
- consegna e messa in esercizio di cartucce e toner per stampanti e macchine multifunzione;
- consegna di altri materiali di consumo informatico;
- ritiro di materiali di consumo esausti quali cartucce e toner e conferimento presso gli appositi contenitori (EcoBOX) o presso locali interni all'Ateneo predisposti per lo stoccaggio controllato (isole ecologiche);

Operatività del servizio: il servizio di moving INTERNO DI SEDE opera all'interno delle singole sedi metropolitane e deve integrarsi in modo sinergico con il servizio di moving INTER-SEDE. La movimentazione dell'hardware interna ad una sede viene normalmente effettuata a mezzo di carrelli di piccola dimensione spinti a mano e forniti dalla Direzione ISiAD.

L'esecuzione del servizio richiede comunque adeguate competenze informatiche di base in quanto, come indicato in precedenza, prevede operazioni di scollegamento e ricollegamento delle PDL e dei componenti hardware delle postazioni.

Il servizio viene erogato in modalità per lo più programmata sulla base di una pianificazione settimanale eventualmente rimodulata giornalmente in funzione di emergenze ed imprevisti. La programmazione viene normalmente concordata tra i tecnici LWC e OPER ed il coordinatore dell'Aggiudicatario.

7.4.2. Moving INTER-SEDE

Il servizio è finalizzato alla movimentazione "end to end" di attrezzature IT, componenti hardware e materiali di consumo tra le diverse sedi metropolitane del Politecnico. Il servizio ha il compito primario di garantire in modo programmato ed affidabile il trasporto di attrezzature e di materiali di consumo, tra la sede centrale di Corso Duca degli Abruzzi 24 e le altre sedi metropolitane; e viceversa.

Operatività del servizio: il servizio di moving INTER-SEDE deve permettere il trasporto in autonomia e a totale cura del fornitore di attrezzature e materiali con frequenza di almeno 3 volte alla settimana (LUN, MER, VEN) sulla base di una programmazione delle corse concordata dal Servizio OPER con il coordinatore dell'Aggiudicatario. Per "corsa" si intende un trasporto di materiali da una sede A ad una sede B tra quelle previste al *par. 9 - Sedi di intervento*.

Durante i giorni di servizio possono essere pianificate più "corse", fino ad un massimo compatibile con la durata della giornata lavorativa. Questo significa ad esempio che potrà



essere pianificata e richiesta l'esecuzione nella giornata di una sequenza di corse da sede A a sede B, da sede B a sede C, da sede C a sede D, da sede D a sede A (rientro).

Il trasporto tra sede e sede è a totale carico del fornitore.

7.4.3. Caratteristiche delle figure professionali (SMIS)

Al fine di garantire una elevata qualità del servizio fornito, l'Aggiudicatario dovrà fornire risorse con le competenze ed esperienze minime previste nella *Tabella 9 – SMIS profilo professionale*, in possesso di documentata esperienza professionale nell'ambito dei servizi oggetto di affidamento

Profilo professionale	Competenza ed esperienza professionale – REQUISITI MINIMI
Operatore Office Automation JUNIOR OOAj	<ul style="list-style-type: none">▪ Competenze: competenze di base nella gestione e troubleshooting hardware di sistemi client Windows e stampanti; competenze di gestione di magazzino in ambito IT; gestione operatore su sistemi informativi di supporto alla gestione Asset IT; movimentazione di magazzino▪ Esperienza minima in attività IMAC di cui ai punti 7.3.1 - 7.3.4 e con l'impiego delle competenze richieste;▪ Altre capacità e competenze relazionali:<ul style="list-style-type: none">○ ottima conoscenza della lingua italiana;○ elevata capacità organizzativa e di problem solving;○ comportamento professionale e correttezza relazionale.

Tabella 6 – SMIS profilo professionale

7.4.4. Operatività delle risorse del servizio SMIS

Le risorse avranno la base operativa presso la sede di C.so Duca degli Abruzzi, 24 e dovranno poter operare su tutte le sedi previste al *par. 9 - Sedi di intervento*.

Le risorse impegnate nel servizio SMIS opereranno sulla base delle attività schedate dal coordinatore del fornitore che provvede a organizzare le "corse" attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione della Direzione ISIAD.



Servizio di supporto periferico dei LAIB nelle diverse sedi (SSPL)

8. Quantità richieste e importo mensile di servizio

8.1. Quantità richieste

Il servizio SSOA dovrà essere erogato sulla base del fabbisogno effettivo dell'Ente, che verrà reso noto al coordinatore con cadenza quindicinale, nel rispetto dei limiti quantitativi riportati nelle tabelle di seguito

I servizi SSAM e SMIS dovranno invece essere erogati in continuità per l'intero periodo di affidamento.

I corrispettivi saranno versati all'Aggiudicatario sulla base degli importi giornalieri offerti, come riportato rispettivamente nella *Tabella 16 - quantità di servizi*

Cod. servizio	Denominazione servizio (PRESIDIO)	profilo professionale	n. risorse /anno (minimo/massimo)
SSOA	Servizio di supporto office automation	SOAs – Specialista Office Automation SENIOR	0/1 FTE
SSOA	Servizio di supporto office automation	TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	0/1 FTE
SSAM	Servizio di supporto dell'asset management e gestione magazzini IT	TOAj - Tecnico Office Automation JUNIOR	1/1 FTE
SMIS	Servizio di moving INTERNO di sede e INTER-SEDE	OOAj – Operatore Office Automation	1/1 FTE

Tabella 7 - Quantità di servizi di tipo

8.2. Importo mensile

Per i servizi di presidio (SSOA, SSAM, SMIS), il Committente corrisponderà all'Aggiudicatario un **importo mensile** pari alla sommatoria delle tariffe giornaliere offerte in fase di affidamento per tipologia di servizio/profilo professionale moltiplicate per il numero di giorni per i quali le risorse sono state effettivamente impiegate nel mese in esame.

9. Sedi di intervento

I servizi SSOA, SSAM, SMIS verranno erogati nelle sedi metropolitane del Politecnico come indicato in *Tabella 19 - Sedi di intervento*.

Ciascun servizio, come riportato in tabella, sarà presidiato prevalentemente dalla sede



indicata con codice (P), ma potrà dover essere erogato eventualmente anche nelle altre sedi indicate con il codice (s).

Cod. servizio	SSOA (Sede Duca)	SSAM	SMIS
Sede Centrale – Corso Duca Abruzzi 24	P	P	P
Lingotto - Via Nizza 230	s	s	P
Castello del Valentino - Viale Mattioli 39	s	s	P
Cittadella Politecnica - Via Boggio 71	s	s	P
Campus di Mirafiori - C.so Settembrini 178	s	s	P
Covivio – C.so Ferrucci 112	s	P	P
Sede Morgari - Via Morgari 36b	s	s	P
Sede Energy Center - Via Borsellino 38/1	s		P

Tabella 8 - Sedi di intervento

Qualora il Politecnico attivasse nuove sedi metropolitane nel corso dell'esecuzione del contratto, l'Aggiudicatario sarà tenuto ad estendere il perimetro di fornitura del servizio alle nuove sedi, pur nel rispetto dei limiti e condizioni previste dal contratto.

9.1. Comportamento e riservatezza

Il personale impiegato nelle attività richieste dovrà tenere un comportamento discreto, decoroso ed irreprensibile, comunque conforme alle regole di buona educazione e nel rispetto di tutte le norme pertinenti di carattere regolamentare, generali e particolari emanate dal Committente.

Dovrà inoltre mantenere riservato quanto verrà a sua conoscenza in merito all'organizzazione e all'attività del Committente e di quanto appreso durante l'espletamento dei servizi di cui trattasi.

Il Committente potrà promuovere l'allontanamento di quei dipendenti dell'Aggiudicatario che contravvenissero alle disposizioni di cui sopra. L'Aggiudicatario, in tal caso, dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale allontanato.



10. Modalità di gestione del contratto

10.1. Monitoraggio del servizio e reporting

Durante l'esecuzione del contratto verrà effettuato il monitoraggio quantitativo e qualitativo dei servizi forniti secondo le seguenti modalità:

- le attività verranno assegnate alle risorse dal coordinatore del fornitore su base preferibilmente settimanale o, se necessario, giornaliera, secondo logiche di pianificazione e priorità concordate preventivamente con i Servizi LWC e OPER;
- le attività verranno assegnate attraverso il sistema di ticketing messo a disposizione dalla Direzione ISIAD (EasyVista), eventualmente integrato con altri strumenti da concordare per la pianificazione delle "corse" richieste al servizio SMIS;
- il coordinatore provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza settimanale, un **report dettagliato settimanale** delle attività svolte per ciascun servizio erogato e dedotte dal sistema di ticketing.

Il report deve contenere almeno i seguenti dati per ciascun ticket gestito: *#richiedente, #centro di costo del richiedente, #oggetto della richiesta, #tipo richiesta (incident/service request), #data richiesta, #stato (aperto, pending, completato, sospeso), #data di completamento, #rif operatore tecnico che ha seguito l'attività.*

Il report settimanale dovrà essere inoltrato al Committente **entro 3 giorni** lavorativi dalla fine della settimana (quindi entro il mercoledì).

- l'aggiudicatario provvederà a redigere e inoltrare, con frequenza mensile, un **report complessivo mensile**, riportante il dettaglio dei ticket gestiti nel mese (unione dei report settimanali) e gli specifici report di sintesi con informazioni sul numero complessivo di ticket gestiti per tipologia, servizio, sede di erogazione, SLA conseguito, nonché il calendario delle risorse impiegate nel mese in esame.

Il report complessivo mensile dovrà essere inoltrato al Committente **entro 10 giorni** lavorativi dalla fine del mese.

- Il formato dei report e le modalità di comunicazione verranno concordate in fase di avvio del contratto.
- Con frequenza trimestrale verranno effettuate valutazioni consuntive congiunte tra i referenti dell'Aggiudicatario e della Direzione ISIAD sul corretto e adeguato funzionamento dei servizi, al fine di porre rimedio ad eventuali anomalie o criticità.

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

10.2. Sospensione dei servizi in periodi di chiusura del Politecnico

Salvo diversi accordi tra le parti i servizi erogati dalla ditta dovranno essere sospesi (e non fatturati) nei periodi di chiusura del Politecnico. In fase di avvio della fornitura verranno forniti dalla Direzione ISIAD i periodi precisi di chiusura.



11. Orari di servizio

11.1. Orario servizi SSOA, SSAM

I servizi di presidio (SSOA, SSAM) dovranno essere svolti dalle risorse in modo continuativo entro gli orari di funzionamento del Politecnico ed in particolare entro gli orari di servizio presidiati dalla Direzione ISIAD. L'orario standard di riferimento è il seguente:

- orario 1): dal LUN al VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00

Il committente e l'aggiudicatario potranno eventualmente concordare, relativamente a ciascuno specifico servizio, un altro orario di copertura tra i seguenti possibili:

- orario 2): dal LUN al VEN, dalle 8.45 alle 12.45 e dalle 13.15 alle 17.15
- orario 3): dal LUN al VEN, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.30
- orario 4): dal LUN al VEN, dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 18.00

11.2. Orario servizio SMIS

Il servizio di moving SMIS dovrà essere erogato secondo i seguenti orari:

- Moving INTERNO DI SEDE: dal LUN al VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00
- Moving INTER-SEDE: nei giorni LUN, MER, VEN, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00

alle 17.00 È onere del coordinatore dei servizi verificare e monitorare il rispetto degli orari di fornitura degli stessi.

12. Continuità dei servizi

In relazione ai servizi (SSOA, SSAM, SMIS) richiesti dal committente, l'Aggiudicatario dovrà garantire la continuità, durante l'intero periodo contrattuale, secondo gli orari di servizio concordati (orario 1, 2 o 3 + orari specifici SMIS), attraverso il rispetto dei livelli minimi mensili e complessivi indicati nella *Tabella 9 - Livelli di continuità di servizio*

Tipo continuità	Continuità	SLA minimo
Continuità MENSILE (CM)	Servizio coperto MENSILMENTE dalle figure professionali di presidio durante gli orari previsti	95%di attività sui ticket relativi al servizio

Tabella 9 - Livelli di continuità di servizio

Con "attività sui ticket relativi al servizio" si intende la sequenza di operazioni; *Presenza in carico, eventuale Sospensione o Chiusura* da effettuarsi secondo le seguenti tempistiche:



1. Attività ordinarie (service request):

- a. Presa in carico: entro 1 gg lavorativo dall'arrivo
- b. Sospensione e/o Chiusura: entro 3 gg lavorativi dalla presa incarico salvo estensioni concordate dal coordinatore con i responsabili degli uffici di LWC ed OPER

2. Attività urgenti (incident):

- a. Presa in carico: immediata
- b. Sospensione e/o Chiusura: entro 1 gg lavorativo dalla presa incarico salvo estensioni concordate dal coordinatore con i responsabili degli uffici di LWC ed OPER

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

13. Regolarità, livelli di servizio, controlli e penalità

L'Aggiudicatario riconosce al Committente il diritto di procedere, anche senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune o anche in contraddittorio, a verifiche e controlli volti ad accertare la regolare esecuzione dei servizi e l'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte.

A fronte di eventuali inadempienze rilevate nell'esecuzione dei servizi, il Committente provvederà a notificare all'Aggiudicatario l'accertamento delle stesse e provvederà all'applicazione di penalità determinate sulla base delle modalità di seguito descritte, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni:

Causale	COD	Penalità	Servizi a cui si applica
Ritardo nell'avvio del servizio	P1	€ 150 per ciascun giorno di ritardo e per ciascun servizio attivato in ritardo	tutti
Ritardo nella sostituzione di una risorsa su richiesta motivata del Committente	P2	€ 150 per ciascun giorno di ritardo e per ciascuna risorsa	SSOA, SSAM, SMIS,
Mancato svolgimento del servizio (non raggiungimento del limite minimo MENSILE di livello servizio previsto dalle condizioni di continuità CM)	P3	€ 150 per ogni punto percentuale al di sotto dello SLA minimo previsto	SSOA, SSAM, SMIS,



Causale	COD	Penalità	Servizi a cui si applica
Mancata corsa pianificata del servizio di moving SMIS	P5	€ 150 per ciascuna corsa non effettuata come da programmazione	SMIS
Reporting in ritardo da parte del coordinatore	P8	€ 50 per ciascun giorno di ritardo nella fornitura dei report settimanali e mensile previsti	SC
Grave ritardo	P9	€ 150 per ciascuna inadempienza	SSOA, SSAM, SMIS

Tabella 10 – tabella delle penalità contrattuali