



***Capitolato Speciale
per i servizi di conduzione operativa,
supporto specialistico e Help Desk dei
sistemi informativi di
Roma Servizi per la Mobilità***

Novembre 2021

Indice

1	Oggetto e contesto di riferimento della fornitura	3
2	Durata e importo a base di gara della fornitura	3
3	Servizi da erogare	3
3.1	Servizio di conduzione operativa	4
3.2	Servizio di supporto specialistico	5
3.3	Servizio di Help Desk.....	6
3.4	Richieste aggiuntive on-demand.....	8
4	Modalità di erogazione dei servizi	9
5	Strumenti operativi	11
6	Modello organizzativo ed operativo	12
7	Modalità di esecuzione e valutazione del servizio (SLA)	13
8	Team di progetto	15
8.1	Personale di presidio	16
8.2	Figure professionali 2° livello	17
8.3	Project & Service Manager	19
8.4	Riepilogo requisiti minimi a pena di inammissibilità dell'offerta	20
9	Landscape tecnologico	20
10	Presenza in carico della fornitura e trasferimento del know-how	20
11	Modalità di valutazione delle offerte	21
11.1	Modalità di Aggiudicazione	21
11.2	Valutazione dell'Offerta Tecnica	22
11.3	Valutazione dell'Offerta Economica	27
12	Penali e cause di risoluzione del contratto	27
13	Fatturazione e pagamenti	28
14	Acronimi	28

1 Oggetto e contesto di riferimento della fornitura

La presente fornitura afferisce ai servizi di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk dei sistemi informativi di Roma Servizi per la Mobilità (di seguito anche RSM), ovvero tutti i servizi di conduzione operativa e di assistenza di 1° e 2° livello riguardanti l'infrastruttura informatica e la gestione dei client.

I servizi richiesti hanno la finalità di garantire la piena operatività ed efficienza delle infrastrutture tecnologiche, la disponibilità e le prestazioni delle postazioni di lavoro (PdL) nonché delle applicazioni installate sulle suddette infrastrutture.

Tutti i servizi verranno forniti nel pieno rispetto della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (GDPR), così come anche gli sviluppi realizzati nell'ambito delle attività di fornitura dei servizi aggiuntivi previste dal contratto.

2 Durata e importo a base di gara della fornitura

RSM stipulerà con l'Aggiudicatario un contratto della durata di 3 (tre) anni per un importo complessivo di € 600.000,00 (seicentomila/00) oltre IVA, di cui importo a base d'asta pari a € 597.400,00 (cinquecentonovantasettemilaquattrocento/00) e importo per gli oneri della sicurezza da interferenza pari a € 2.600 (duemilaseicento/00) non soggetti a ribasso.

L'importo a base d'asta è così articolato:

- a) Canone triennale per il servizio di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk comprensivo di presidio on-site: € 547.400,00 (cinquecentoquarantasettemilaquattrocento/00);
- b) Servizi aggiuntivi (come specificato nel Par. 3.4): € 50.000 ai quali si aggiungerà il risparmio ottenuto applicando lo sconto unico percentuale al "canone triennale per il servizio di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk comprensivo di presidio on-site" (€ 547.400,00 * % sconto unico percentuale offerto).

Il contratto avrà una durata pari a 36 mesi decorrenti dalla data del verbale di presa in carico dei sistemi di cui al successivo Par.10.

Le attività relative ai servizi aggiuntivi sono totalmente a discrezione di RSM e strettamente legate alle effettive ed eventuali necessità che emergeranno durante il periodo di validità del contratto. I costi di tali interventi verranno scalati fino ad esaurimento del relativo importo contrattuale, fermo restando la facoltà di RSM di non utilizzare, in tutto o in parte, tale importo senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

3 Servizi da erogare

I servizi oggetto del presente appalto comprendono tutte le attività di gestione sistemistica necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante l'infrastruttura hardware e software dettagliata nell'allegato tecnico del presente Capitolato Speciale, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il corretto stato dei sistemi a fronte di malfunzionamenti.

In particolare, l'affidatario del servizio di che trattasi dovrà erogare i seguenti servizi:

- Conduzione operativa dell'infrastruttura e dei sistemi;
- Supporto specialistico;
- Help Desk.

- richieste aggiuntive on demand di cui al paragrafo 3.4.

Nel corso dell'erogazione di tali servizi, l'Aggiudicatario dovrà realizzare la documentazione illustrativa delle procedure operative a supporto della gestione e realizzazione delle attività tecniche, finalizzate anche al trasferimento di know-how all'Amministrazione.

3.1 Servizio di conduzione operativa

Il servizio di conduzione operativa dell'infrastruttura e dei sistemi comprende tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso RSM (e descritta nell'allegato tecnico).

Tale servizio, pertanto, comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i sistemi HW e SW di base alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e propedeutiche alla corretta erogazione del medesimo, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il corretto stato dei sistemi a fronte di malfunzionamenti.

Di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si descrivono sommariamente le tipologie di intervento richieste:

- Gestione apparati hardware (installazioni/movimentazioni apparati hardware, riparazione del guasto mediante la sostituzione delle parti non funzionanti, attivazione di terze parti per la manutenzione delle componenti hardware in garanzia, pulizia delle componenti hardware);
- Manutenzione server (intervento per la risoluzione di un guasto, ripristino/reinstallazione del sistema operativo, ripristino dei dati, riconfigurazione delle impostazioni di rete, aggiornamento patch, SW e firmware dei sistemi operativi e applicativi);
- Gestione servizi di rete (gestione, implementazione, modifiche e tuning Active Directory, DNS, DHCP, DFS);
- Gestione dispositivi di rete (gestione, implementazione, modifiche e tuning router e switch, ethernet e FC, implementazione e gestione delle VLAN, implementazione e gestione reti wireless);
- Gestione storage (gestione, implementazione, modifiche e tuning della SAN/NAS aziendale, gestione filesharing, gestione snapshot, ottimizzazione dischi e spazio, ripristino dati);
- Gestione sistema virtualizzazione VMware (gestione, implementazione, modifiche e tuning della piattaforma di virtualizzazione, aggiornamento software e upgrade della piattaforma di virtualizzazione, manutenzione e creazione di nuove macchine virtuali, import di macchine virtuali da altre versioni, generazione di macchine virtuali da server esistenti, creazione e gestione template, installazione di nuovi host VMware);
- Gestione servizi applicativi (gestione, implementazione, modifiche e tuning per print server, relay smtp, server ftp e web server);
- Gestione database (creazione delle tabelle, copia, salvataggio, ripristino, riorganizzazione, indicizzazione, ottimizzazione, tuning, script su database mysql, postgresql e microsoft SQL server, gestione cluster attivo / attivo, attivo / passivo, master / slave);
- Gestione sistema antivirus (gestione, implementazione, modifiche e tuning software antivirus, aggiornamento software, verifica aggiornamento pattern antivirus, creazione pacchetto client antivirus e supporto per l'installazione, gestione eventuali problematiche generate dall'antivirus dove installato; verifica attacchi virus e generazione di report);
- Gestione sistema di backup (gestione, implementazione, modifiche e tuning del software e delle procedure di backup, aggiornamento software, test periodici di ripristino dati da svolgersi a cadenza semestrale, gestione delle policy);
- On/off e HA (accensione / spegnimento programmato dei sistemi e esecuzione di test di disponibilità per le configurazioni "high availability");

- Supporto di 3° livello (gestire la chiamata verso le terze parti e integrarle nel processo di gestione, a tal proposito RSM fornirà tutte le informazioni sugli attuali contratti di manutenzione in essere con tutti i vendor coinvolti);
- Monitoraggio continuo dello stato dei sistemi e dei collegamenti, al fine di individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie;
- Gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione;
- Miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- Esecuzione delle procedure operative per il salvataggio dei dati e delle configurazioni verso sistemi di disaster recovery, nonché la verifica periodica dell'efficienza delle procedure di gestione delle emergenze;
- Ottimizzazione dell'utilizzo dello storage al fine di razionalizzare gli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati;
- Monitoraggio della tecnologia esistente e garanzia dell'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte dell'immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti;
- Manutenzione preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzionamenti e guasti) e correttiva (attività di manutenzione eseguita a seguito di malfunzionamenti e guasti);
- Supporto sistemistico per gli aspetti tecnologici relativi allo sviluppo applicativo;
- Attuazione della politica per la sicurezza ai flussi di rete, in termini di tipo e/o contenuto del traffico, e monitoraggio e valutazione dell'efficacia.

In caso di rottura di una componente hardware, dovranno essere garantite tutte le attività necessarie al fine di ripristinare i servizi interrotti su componenti hardware funzionanti. Nel caso di componente o apparecchiatura hardware in garanzia, l'Aggiudicatario dovrà poi attivarsi con terze parti per la manutenzione e/o sostituzione della componente o apparecchiatura guasta. Gli elenchi delle terze parti fornitrici, con i relativi contratti di fornitura, verranno consegnati al Fornitore al momento dell'avvio delle attività. Nel caso di componente o apparecchiatura hardware fuori garanzia, il costo per le parti di ricambio, la riparazione o sostituzione sarà esclusivamente a carico di RSM, fermo restando che dovrà essere garantito il necessario supporto per le attività connesse (installazione e rimozione apparato, configurazione, sostituzione componenti, ...).

In caso di malfunzionamento hardware, se necessario, dovrà essere dato il supporto per la relativa attività diagnostica (esportazione log e configurazione, test sull'apparato, etc.).

I malfunzionamenti sistemistici potranno essere risolti da remoto o direttamente on-site, presso la sede di RSM, avvalendosi eventualmente anche del personale di presidio presso la medesima.

3.2 Servizio di supporto specialistico

Il servizio di supporto specialistico è generalmente riferito ad attività ad elevato contenuto tecnologico a supporto dei tradizionali servizi di conduzione operativa, e può comprendere sia attività di supporto tecnico al personale di presidio, sia attività di supporto tecnico all'Amministrazione.

Le attività afferenti a tale servizio possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Supporto specialistico alla conduzione operativa, in tutti gli ambiti tecnologici previsti (sistemi, apparati di rete/sicurezza, storage, DBMS e applicativi, etc.);
- Supporto specialistico nella definizione e miglioramento dei processi di service management o dei processi operativi in generale;
- Supporto all'Amministrazione per il tracciamento e la verifica dei livelli di servizio dell'attività di conduzione operativa;
- Supporto specialistico per la definizione e la verifica delle politiche di sicurezza;
- Supporto per i processi di capacity management dei sistemi e l'evoluzione tecnologica degli stessi;

- Disegno e dimensionamento dei sistemi;
- Supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa delle infrastrutture;
- Elaborazione di un masterplan di evoluzione tecnologica di RSM con un aggiornamento con cadenza semestrale.

Fanno inoltre parte delle attività di supporto specialistico le seguenti attività:

- Analisi dell'impatto implementativo;
- Analisi del rischio;
- Analisi dei costi e dei benefici;
- Definizione di modalità di installazione e realizzazione;
- Definizione dei metodi di collaudo;
- Redazione di documentazione funzionale;
- Stesura di procedure operative;
- Rilascio della soluzione alla gestione (esercizio).
- Analisi e valutazione di offerte tecnologiche di terze parti, nell'ambito di ricerche di mercato condotte da RSM.

Il supporto specialistico è previsto in generale come completamento al servizio di conduzione operativa delle infrastrutture e dei sistemi; al contempo, però, RSM può utilizzare il servizio di supporto specialistico anche come surrogato del servizio di conduzione operativa in circostanze particolari, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Presidio on-site per attività non remotizzabili a complemento di un servizio di conduzione operativa da remoto;
- Presidio on-site per sedi periferiche;
- Attività estemporanee che richiedono un impegno extra per un periodo limitato.

Pertanto, è da intendersi che il servizio di supporto specialistico possa includere anche le attività descritte nel precedente paragrafo 3.1.

3.3 Servizio di Help Desk

Le attività del servizio di Help Desk consentono di:

- a) registrare e classificare le richieste di assistenza,
- b) risolvere problemi ricorrenti e problemi di non elevata complessità,
- c) smistare alle strutture di assistenza specifiche la risoluzione di problemi non risolvibili dall'assistenza di 1° livello,
- d) controllare lo stato di avanzamento delle problematiche,
- e) informare l'utente sullo stato dell'intervento,
- f) effettuare analisi e/o report sugli interventi pregressi.

A tal fine, per l'esecuzione delle attività del servizio di Help Desk, è necessaria la conoscenza approfondita dei seguenti strumenti di lavoro:

- Postazioni di lavoro fisse e mobili;
- Macchine d'ufficio (stampanti, plotter, etc.);
- Smartphone/tablet.

Sugli stessi dovranno essere espletate attività relative alle seguenti categorie: assistenza hardware, assistenza applicativa, assistenza sistemistica, attività pianificate e programmate, assistenza sulla connettività.

Per ognuna delle categorie indicate, si riportano di seguito le caratteristiche dettagliate del servizio richiesto con l'indicazione di alcune attività a titolo esemplificativo ma non esaustivo.

a) Assistenza hardware

L'assistenza hardware consiste nella manutenzione correttiva ed evolutiva delle postazioni di lavoro (in seguito PdL) e di tutte le componenti HW che costituiscono le PdL stesse, ad esempio schede RAM, schede grafiche, etc. Gli interventi consisteranno per lo più nella diagnostica del malfunzionamento, nell'eventuale attivazione dell'intervento in garanzia e nella sostituzione dell'apparecchiatura.

In taluni casi, tuttavia, potranno essere richiesti interventi di riparazione e/o sostituzione con parti di ricambio fornite da RSM, nonché l'esecuzione di prove e controlli necessari a verificare il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature medesime.

Il servizio dovrà essere prestato presso gli uffici ove le apparecchiature sono installate oppure, nel caso di apparecchiature mobili, nei locali messi a disposizione da RSM per le attività dell'Help Desk.

b) Assistenza applicativa

Gli interventi di assistenza applicativa consistono nello svolgimento di attività atte a garantire il buon funzionamento del software applicativo correntemente installato e nel supporto per l'installazione di eventuali nuove versioni e/o programmi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano di seguito alcune attività:

- Rimozione di programmi;
- Installazione di applicazioni sui sistemi esistenti o su nuovi sistemi;
- Affiancamento di utenti per l'utilizzo di nuove periferiche;
- Modifica della configurazione di applicativi sulle PdL;
- Migrazione di applicativi tra sistemi;
- Risoluzione blocco delle applicazioni;
- Installazione di patch e nuove versioni.

c) Assistenza sistemistica

Gli interventi di assistenza sistemica sono volti a garantire il buon funzionamento e l'aggiornamento del software di base delle PdL e dei programmi di produttività individuale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano di seguito alcune attività:

- Risoluzione delle anomalie, errori o blocco del sistema operativo;
- Rimozioni di virus, malware e spyware, ove individuati;
- Installazione e prima configurazione del sistema operativo delle PdL;
- Risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche;
- Installazione, reinstallazione, riconfigurazione delle periferiche e dei relativi driver di sistema;
- Applicazione di patch o aggiornamenti dei software di sistema operativo e dei driver delle periferiche;
- Configurazione e funzionamento di software per la connessione ad eventuali apparati cellulari, smartphone e tablet;
- Risoluzione del blocco, configurazione, riconfigurazione, aggiornamento di software di produttività individuale proprietari e Open Source (ad esempio Microsoft Office, Open Office, Mozilla, etc.);

- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del software installato sulle PdL;
- Consegna e configurazione di notebook, tablet e smartphone;
- Consegna e predisposizione delle PdL per proiezioni audiovisive.

d) Assistenza per attività pianificate e programmate

Tale tipologia di assistenza comprende tutte le attività di routine, a carattere periodico, eseguite sulla rete, sulle postazioni di lavoro e sulle periferiche e finalizzate alla buona gestione e al mantenimento in regime e alla sicurezza dei sistemi informatizzati degli uffici.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano di seguito alcune attività:

- Operazioni di pulizia periodiche programmate;
- Svolgimento di test diagnostici atti a prevenire eventuali malfunzionamenti;
- Spostamento e riconfigurazione di sistemi e periferiche;
- Riconfigurazione complessiva (sistemi operativi, software) a fronte di variazioni del numero di utenti abilitati.

e) Assistenza sulla connettività

Infine, sono compresi nel servizio anche interventi di assistenza per garantire la connettività ed il buon funzionamento dei sistemi (PdL, smartphone, etc.) interconnessi in rete.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano di seguito alcune attività:

- Supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali e manutenzione dei relativi driver;
- Individuazione di eventuali problemi di trasmissione dei sistemi;
- Appropriata configurazione degli indirizzi delle reti locali;
- Configurazione/modifica dei servizi di rete per le PdL, smartphone, stampanti, etc.

3.4 Richieste aggiuntive on-demand

Nell'ambito della presente fornitura RSM si può anche avvalere della facoltà di richiedere servizi aggiuntivi per svolgere attività non continuative, occasionali e/o in emergenza, inerenti l'evoluzione dei servizi esistenti e che richiedano assistenza sistemistica e/o supporto specialistico. Gli interventi potranno essere di tipo "a corpo" o "a consumo" a seconda del tipo di attività richiesta e saranno svolti da un team di risorse professionali dell'Aggiudicatario. I corrispettivi per lo svolgimento di questi interventi saranno determinati di volta in volta, in funzione del numero di giorni/uomo delle diverse figure professionali coinvolte e delle tariffe unitarie previste.

L'Aggiudicatario si renderà disponibile a valutare le esigenze richieste e, dopo l'opportuna analisi ed eventuali approfondimenti, rilascerà un documento di offerta che riporti l'obiettivo, le macro attività da svolgere, la tempistica necessaria e l'impegno stimato in termini di costo e/o giornate uomo. RSM fornirà tutto il supporto necessario nel fornire le informazioni utili e necessarie per la predisposizione dell'offerta nel minor tempo possibile.

Non potrà in alcun caso essere addebitato a RSM l'effort, e quindi il costo, per la redazione del documento di offerta in quanto tale attività di analisi dovrà essere ricompresa nel canone trimestrale.

RSM si riserva la facoltà di comparare tramite ricerca di mercato la valenza delle proposte inviate sui singoli servizi aggiuntivi, e di affidare ad un Fornitore terzo tali servizi qualora lo ritenga conveniente, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere. Se ciò dovesse avvenire, e qualora le implementazioni richieste ed effettuate da fornitori terzi rientrassero nell'insieme delle competenze richieste nel contesto della presente fornitura, l'Aggiudicatario dovrà comunque fornire assistenza all'interno del contratto, senza alcuna pretesa aggiuntiva.

Definita e concordata tra le parti l'attività da svolgere, sia in termini economici che di tempistica, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili le risorse ed avviare i servizi secondo le modalità concordate. Il referente di RSM potrà verificare il corretto svolgimento dei lavori e il relativo stato di avanzamento in qualunque momento. L'attività risulterà conclusa e accettata dopo il buon esito del collaudo.

I servizi aggiuntivi, a meno di specifici accordi che saranno concordati di volta in volta, saranno svolti presso la sede di RSM.

4 Modalità di erogazione dei servizi

Si evidenzia che i servizi sopracitati - a meno di specifici riferimenti - potranno essere erogati con duplice modalità:

- In **modalità remota**, direttamente dal Centro Servizi del Fornitore, attraverso collegamento telematico alla rete di RSM e con le risorse dell'organizzazione proposta dal Fornitore;
- Con **presidio on-site**, tramite personale del Fornitore fisicamente presente presso i locali di RSM e pari a 4 risorse.

Le attività in modalità remota saranno svolte dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 20.00, con esclusione quindi delle ore notturne e dei giorni festivi, e con reperibilità per ingaggiare le risorse al di fuori del normale orario di lavoro.

Il presidio on-site dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 (10 ore giornaliere), con la presenza sempre garantita all'interno delle otto ore centrali della giornata delle quattro risorse citate ai punti precedenti, mentre al di fuori di tale fascia oraria dovrà essere presente almeno 1 figura professionale.

L'orario di lavoro di riferimento per una singola risorsa professionale è di 40 ore settimanali (più pausa pranzo) dal lunedì al venerdì, esclusi sabato domenica e festivi. Tenendo conto di tale circostanza e dell'orario di copertura richiesto da RSM, l'erogazione del servizio dovrà essere organizzata prevedendo ingressi e uscite differenziati per offrire la copertura giornaliera richiesta.

Qualora RSM avesse la necessità di estendere temporaneamente la copertura del servizio e quindi di richiedere l'operatività di risorse in presenza in orario notturno e/o nei giorni di sabato domenica e festivi per attività straordinarie, tali presenze saranno richieste mediante l'attivazione di servizi aggiuntivi di cui al paragrafo 3.4. Nell'offerta tecnica potrà essere offerta una quantità di ore uomo per interventi fuori orario, come specificato nel par.11.2, che potranno essere utilizzate da RSM a propria discrezione senza ulteriori aggravii di costo.

RSM definisce quindi le proprie esigenze indicando, nel presente Capitolato e nel relativo allegato tecnico, le risorse minime di presidio on-site e le caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica da gestire, mentre l'Aggiudicatario avrà la responsabilità di organizzare le attività da remoto, nel proprio Centro Servizi, definendo la composizione e il dimensionamento del team operativo allo scopo di garantire il rispetto dei livelli di servizio.

a) Gestione servizi da remoto - "Centro Servizi"

L'Aggiudicatario deve disporre di un Centro Servizi per l'operatività da remoto, attivo 24/7 e 365 giorni l'anno, da poter mettere a disposizione per i servizi da svolgere in modalità remota e per poter gestire gli allarmi dei sistemi e la reperibilità.

Il Centro Servizi dovrà essere dotato di una "control room" per il monitoraggio e la gestione dei sistemi e dovrà essere connesso con la rete di RSM attraverso una VPN Site to Site che permetterà lo svolgimento delle attività garantendo la sicurezza delle comunicazioni.

Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, l'Aggiudicatario dovrà operare in collegamento con i sistemi di RSM per effettuare tutte le attività di gestione sistemistica che non richiedono necessariamente la presenza di personale on-site, ad esempio:

- monitoraggio dei sistemi, delle reti e delle applicazioni;
- attività di gestione e conduzione dei sistemi;
- reportistica e rendicontazione dei livelli di servizio;
- servizio di Help Desk riguardante le segnalazioni e le richieste di RSM.

L'Aggiudicatario dovrà descrivere nel dettaglio:

- le modalità di interazione del Centro Servizi con i referenti di RSM,
- le modalità di interazione del Centro Servizi con il presidio on-site.

Tale descrizione dovrà indicare con particolare attenzione gli strumenti di comunicazione utilizzati al fine di rendere ogni intervento quanto più possibile rapido (riduzione dei tempi di risposta) attraverso un'identificazione chiara (modalità di classificazione degli eventi, modalità di risposta) ed efficace (modalità di analisi degli eventi, rapidità di risoluzione).

b) Gestione servizi con presidio on-site

Il personale in presidio on-site presso RSM opererà sotto la guida e la responsabilità del Fornitore, ma potrà essere anche richiesto quale supporto specialistico da RSM per lo svolgimento di alcune attività pianificate che esulano rispetto ai servizi di conduzione operativa e Help Desk. Il presidio on-site dovrà essere svolto tramite personale tecnico composto da 4 figure, corrispondenti a 2 sistemisti senior e 2 sistemisti junior.

Nel caso di assenze programmate (ad esempio per ferie o corsi di aggiornamento) e di assenze non programmate (ad esempio malattie) del personale che effettua il presidio, l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente attivarsi per la sostituzione con una risorsa professionale in possesso di analoghe caratteristiche, già precedentemente formata per le esigenze e caratteristiche di RSM, ed inviare comunicazione ai referenti di RSM.

Sarà cura dell'Aggiudicatario assicurare l'affiancamento e il passaggio di informazioni necessario a garantire che il personale sostituito sia in grado di inserirsi nelle attività senza arrecare disservizi o rallentamenti alle attività stesse.

Il personale designato dall'Aggiudicatario, oltre alle qualifiche professionali richieste, dovrà attenersi in ogni caso a corretti canoni di comportamento all'interno delle sedi di RSM in termini di: abbigliamento, comportamento, linguaggio e modi di interlocazione sia con i dipendenti di RSM che con eventuali soggetti esterni (clienti, fornitori, etc.) tali da non ledere l'immagine della società.

RSM ha la facoltà di esprimere il proprio non gradimento, rispetto alla risorsa proposta, se la dovesse ritenere non idonea o non competente rispetto alle attività affidate e ha la facoltà di richiederne, in qualunque momento, la sostituzione con altra della stessa qualifica professionale.

Il servizio di presidio svolgerà la sua funzione presso le due principali sedi di RSM (Piazzale degli Archivi 40 e via di Vigna Murata 60) e, nel caso di necessità, presso alcuni punti sul territorio di Roma (ad esempio checkpoint Aurelia o infobox stazione Termini) secondo le indicazioni dei referenti di RSM. Le sedi aziendali potranno variare nel corso del contratto secondo le necessità aziendali.

Per le figure di presidio è consentito l'ingresso negli uffici di RSM, nel rispetto di tutte le relative prescrizioni aziendali sull'accesso. Saranno predisposte postazioni di lavoro fisse presso la sede di Piazzale degli Archivi e/o Via di Vigna Murata da cui potranno svolgere le proprie funzioni e avranno a disposizione gli strumenti necessari per lo svolgimento delle attività.

È richiesto invece che siano dotati di cellulare di servizio per essere raggiungibili durante l'orario di lavoro dai referenti di RSM e che utilizzino lo stesso con gli strumenti necessari per una piena operatività.

Quando necessario si dovranno poter muovere in maniera autonoma, con mezzo proprio o con mezzi pubblici, fra le diverse sedi di RSM.

5 Strumenti operativi

L'Aggiudicatario e il personale di presidio Help Desk, per gestire le segnalazioni e monitorare i sistemi, dovranno utilizzare gli strumenti operativi già in uso presso RSM, quali ad esempio:

- Quest KACE Systems Management Appliance come piattaforma per Asset Management e Trouble Ticketing (incident / request);
- Sentinet³ di Fata Informatica per il monitoraggio dei sistemi;
- Veeam One di Veeam per il monitoraggio dell'infrastruttura virtuale;
- MCuboEnergy di Harpa Italia per il monitoraggio ambientale e dei consumi del CED.

Tali strumenti saranno messi a disposizione dell'Aggiudicatario che avrà il compito di procedere con le opportune configurazioni e personalizzazioni per rispondere nel modo migliore alle esigenze di RSM. Tali configurazioni, ad onere esclusivo del Fornitore, dovranno essere proposte dall'Aggiudicatario, accettate da RSM, implementate da parte del Fornitore e opportunamente documentate affinché RSM sia sempre in possesso dello stato aggiornato dei sistemi.

RSM si impegna a mantenere tali sistemi sotto contratto di manutenzione al fine di garantire il supporto per eventuali problematiche o anomalie che possano richiedere l'intervento del produttore.

È consentito all'Aggiudicatario di integrare a proprie spese gli strumenti di RSM con quelli in uso all'interno del proprio Centro Servizi, per poter gestire al meglio tali processi all'interno del proprio team di risorse, per la produzione della reportistica e per la rendicontazione dei livelli di servizio.

È richiesto inoltre all'Aggiudicatario di sviluppare le procedure operative necessarie per le attività dei S.I. di RSM, articolate come segue:

- gestione delle utenze (creazione, eliminazione, modifica) di AD, posta elettronica, protocollo e altri applicativi aziendali
- workflow dei ticket di assistenza
- procedure di backup dati e modalità di controllo;
- procedure di accesso alle cartelle di rete
- procedura per la gestione della telefonia mobile
- attivazioni nuove linee telefoniche / dati
- procedura per gli spostamenti delle pdl
- procedura per ingaggio supporto remoto personale 2° livello

Tali procedure dovranno essere sviluppate **al massimo entro tre mesi dall'avvio** delle attività. Sarà valutato positivamente l'impegno a ridurre i tempi di sviluppo delle suddette procedure. RSM procederà quindi a verificare la correttezza di ciascuna procedura entro dieci giorni lavorativi; al termine della verifica RSM comunicherà le eventuali modifiche necessarie per ciascuna procedura e l'Aggiudicatario dovrà procedere a modificare le procedure interessate entro cinque giorni lavorativi.

6 Modello organizzativo ed operativo

RSM richiede che la metodologia proposta per l'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto siano aderenti allo standard ITIL v.4.0.

L'Aggiudicatario dovrà infatti indicare nell'offerta tecnica l'organizzazione dell'attività lavorativa specifica per i servizi di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk, declinando le azioni svolte dalla singola figura professionale che compone il team di progetto dedicato e specificando le regole di ingaggio e le modalità di risoluzione delle anomalie riscontrate.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il concorrente dovrà:

- Specificare gli strumenti che intende adottare per consentire al personale specializzato di operare da remoto garantendo adeguate prestazioni e affidabilità;
- Indicare come avverrà la connessione telematica con la sede RSM di piazzale degli Archivi e le procedure e politiche di sicurezza adottate al proprio interno che applicherà per garantire la sicurezza dei collegamenti e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni, specificando i sistemi e le metodologie adottati, nel rispetto di quanto stabilito dallo standard ISO / IEC 27001;
- Identificare i processi e il team di progetto che saranno messi in campo per garantire lo start-up delle attività. In particolare dovranno essere specificate le azioni che saranno messe in campo per il passaggio di consegne e per ridurre al minimo la discontinuità di servizi attesi da parte dei referenti RSM. Dovranno essere inoltre descritte le disposizioni organizzative e metodologiche adottate per raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità e dovranno essere indicati i processi finalizzati a gestire e coordinare il team di progetto e tutte le attività richieste.

La strutturazione dei servizi di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk deve comprendere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti:

- **Event Management:** l'obiettivo di questo processo è la gestione degli eventi, in cui l'evento è definito come un cambio di stato che ha rilevanza ai fini della gestione di un Configuration Item o di un servizio IT. Un evento potrebbe indicare un malfunzionamento di una parte dell'infrastruttura, e quindi essere un trigger per la generazione di un incidente. Gli eventi, comunque, possono anche indicare un andamento normale delle attività oppure la finalizzazione di un intervento di routine.
- **Incident Management:** l'obiettivo di questo processo è la gestione del ciclo di vita delle attività necessarie per ripristinare le operazioni normali di servizio il più velocemente possibile con la minima interruzione di servizio al business, assicurando che i migliori livelli di servizio e disponibilità siano mantenuti.
- **Request Fulfillment:** gli obiettivi di questo processo sono di fornire agli utenti un canale per richiedere (e ricevere) servizi standard per i quali esiste uno schema predefinito di approvazione.
- **Problem Management:** l'obiettivo di questo processo è di minimizzare l'impatto sul business degli incidenti e dei problemi causati da errori nell'infrastruttura IT, e di prevenire la ricorrenza di tali incidenti. Per poter raggiungere questo obiettivo, il Problem Management cerca di determinare la "root cause" (causa ultima) degli incidenti, e focalizza la propria attenzione a migliorare o correggere queste situazioni.
- **Access Management:** gli obiettivi di questo processo sono di fornire agli utenti i diritti per usare uno o più servizi ed eseguire le politiche definite nei processi di Availability e Security Management.

Si illustra di seguito il workflow del servizio di Help Desk:

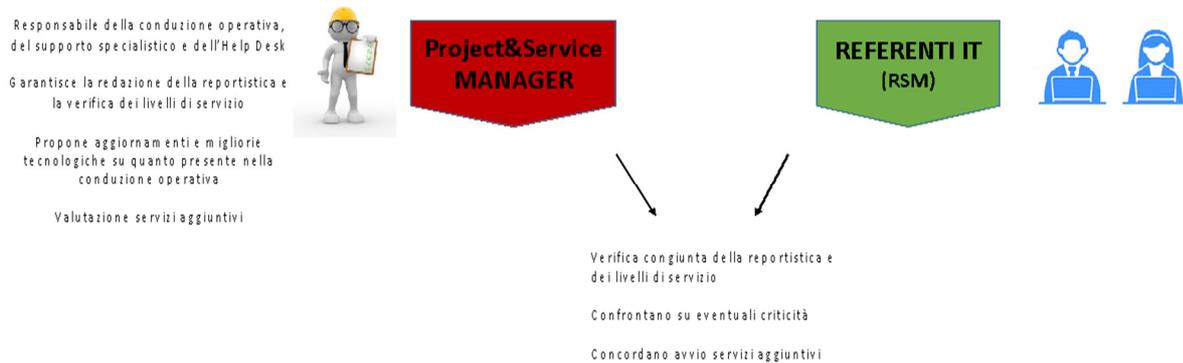
- L'**utente** richiede l'intervento aprendo un ticket tramite il sistema di trouble ticketing indicando la problematica riscontrata e/o la propria necessità.
- L'**Help Desk** del fornitore prenderà in carico la segnalazione procedendo ad assegnare il ticket ad una risorsa del team e integrando eventualmente con la classificazione e la priorità dell'intervento.

Interverrà quindi da remoto o attraverso il personale di presidio on-site fino ad una completa evasione della richiesta. Provvederà poi a chiudere la segnalazione sul sistema di trouble ticketing riportando l'attività svolta ed eventuali note aggiuntive sulla problematica.

- Il **presidio on-site** si occuperà per conto dell'Help Desk di tutte le segnalazioni in cui è necessaria la presenza presso l'utente, es. sostituzione telefono cellulare o toner, guasto hardware, etc.



Di seguito si riporta il workflow dell'interazione fra Project&Service Manager e i referenti IT di RSM:



7 Modalità di esecuzione e valutazione del servizio (SLA)

Tutti gli interventi di Help Desk saranno tracciati sul sistema di Trouble Ticketing, sul quale dovranno essere registrate tutte le informazioni necessarie per la puntuale tracciatura degli eventi e delle attività in tutte le fasi di svolgimento e con i relativi tempi di intervento. Il sistema di Trouble Ticketing consentirà quindi il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Si definiscono pertanto i seguenti indicatori:

- **Tempo di Presa in carico (TP):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dai referenti IT di RSM o evidenziata dal sistema di monitoraggio a fronte di un malfunzionamento e la conferma da parte del Team di progetto di aver preso in carico il Ticket e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento. Al momento della presa in carico dovranno essere indicate al referente di RSM le figure professionali del team di progetto a cui è stato assegnato il compito della risoluzione;
- **Tempo di risoluzione (TR):** intervallo di tempo intercorrente fra la conferma del Team di progetto della presa in carico della chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante la piattaforma di Trouble Ticketing, o l'identificazione del workaround risolutivo la cui applicazione dovrà essere concordata e gestita con i referenti IT di RSM.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di manutenzione saranno classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

- **Priorità ALTA:** malfunzionamenti bloccanti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo, servizio non disponibile o con degrado tale da impedirne l'utilizzo da parte degli utenti;
- **Priorità MEDIA:** servizio parzialmente disponibile con degrado prestazionale e/o indisponibilità di alcune funzioni o indisponibilità solo per alcuni utenti;
- **Priorità BASSA:** malfunzionamenti o anomalie di bassa entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che causano inefficienza o problemi operativi per l'utente;
- **Priorità MOLTO BASSA:** malfunzionamenti di lieve entità che non impattano in maniera importante sulla normale operatività.

La classificazione del problema viene stabilita, al momento della segnalazione, da RSM o dal sistema di monitoraggio e sarà poi verificata e accettata dal Fornitore al momento della presa in carico.

Nel caso in cui provenga in automatico dal sistema di monitoraggio dovrà essere classificata di default con priorità media, per poi essere eventualmente modificata da RSM o dal Fornitore.

Nel caso in cui provenga da un utente dovrà essere classificata di default con priorità bassa, per poi essere eventualmente modificata da RSM o dal Fornitore.

Al fine di garantire un'erogazione costante e di qualità del servizio di assistenza e manutenzione, si riporta di seguito il Service Level Agreement (SLA) minimo richiesto da RSM che dovrà essere mantenuto nel tempo. In sede di offerta tecnica saranno oggetto di valutazione le proposte migliorative alla tabella sotto riportata in cui sono indicati i tempi massimi di intervento.

	Priorità ALTA	Priorità MEDIA	Priorità BASSA	Priorità MOLTO BASSA
Tempo di presa in carico (TP)	Entro 30 minuti			Entro 3 ore
Tempo di risoluzione (TR)	Entro 2 ore	Entro 6 ore	Entro 24 ore	Entro 72 ore

Tabella SLA - Tempi di gestione interventi tecnici

I concorrenti prendono atto che gli SLA definiti nel presente articolo sono contrattualmente vincolanti ed obbligatori e si intendono formalmente accettati dal Fornitore, ancorché non espressamente menzionati all'interno dello stipulando contratto.

Il raggiungimento dei livelli di servizio viene misurato sulla base della rilevazione di indicatori di servizio e dovrà essere eventualmente discusso in incontri formali tra i responsabili operativi del servizio da tenersi con cadenza trimestrale.

Si riportano nella tabella di seguito gli indicatori di servizio minimi individuati da RSM. L'Aggiudicatario invierà un report trimestrale con i valori indicati dal sistema di Trouble Ticketing per ciascun indicatore e si assumerà l'obbligo nel rispetto della fornitura del servizio.

Indicatori Trimestrali	Valore
% di ticket presi in carico nei tempi previsti	95
% di ticket risolti nei tempi previsti	90

Il report trimestrale inviato dal Fornitore elencherà anche tutti i ticket registrati nel trimestre, completi di tutte le informazioni a riguardo. RSM, mediante controlli a campione, si riserva la facoltà di confrontare le informazioni ricevute con quelle presenti ed esportabili dal sistema di Trouble Ticketing.

L'Aggiudicatario inoltre dovrà produrre un report trimestrale analogo a quello effettuato all'avvio dell'attività, con un'analisi accurata dello stato degli apparati hardware, evidenziando eventuali situazioni che potrebbero nel tempo diventare critiche e necessitare di un ampliamento / ammodernamento infrastrutturale.

8 Team di progetto

Le risorse professionali impiegate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi dovranno essere figure dotate di elevata competenza tecnica e adeguata esperienza, allo scopo di rispondere in modo ottimale anche alle richieste più complesse e tecnologicamente evolute.

Il Concorrente dovrà indicare, all'interno della documentazione contenente l'offerta tecnica, un gruppo di lavoro che prenda in carico la gestione dei sistemi IT oggetto di gara. Le risorse impiegate dovranno possedere competenze specifiche e/o certificazioni come richiesto nei paragrafi successivi.

Per l'intera durata del contratto l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a far prestare i servizi oggetto della fornitura alle stesse risorse al fine di garantire la continuità di servizio e la conservazione della conoscenza specifica relativa a RSM. L'Aggiudicatario potrà eventualmente chiedere l'autorizzazione a sostituire una o più risorse, purché mantenga equivalente formazione e livello di certificazione.

Tutti i CV delle risorse dovranno essere presentati **in forma nominale su template Europass**. Si evidenzia inoltre che per laurea si intende la laurea triennale; in caso di laurea magistrale, l'esperienza lavorativa richiesta può essere ridotta di due anni rispetto a quanto previsto nei relativi profili. **Si precisa che la cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.**

Le certificazioni dovranno essere allegate a ciascun CV per poter qualificare correttamente il personale, in caso contrario non saranno ritenute valide ai fini dei requisiti minimi di ammissibilità (certificazioni minime possedute dal gruppo di lavoro di figure professionali di secondo livello) e della valutazione del team.

Le certificazioni che hanno una scadenza verranno considerate valide solo se la loro scadenza sia successiva alla data di presentazione dell'offerta (indicare la data di conseguimento e la data di scadenza);

Le certificazioni che non hanno scadenza temporale ma hanno una nomenclatura ben definita (es. Microsoft MCSA: Windows Server 2016) verranno considerate valide anche se l'esame è stato ritirato.

Prima della comunicazione di aggiudicazione definitiva, RSM verificherà tutti i componenti del team di progetto e il possesso delle certificazioni e si riserverà la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare l'effettivo possesso, da parte dei membri del team proposto in sede di offerta tecnica, dei requisiti minimi sottoindicati. Ove RSM riscontrasse, a suo insindacabile giudizio, la non corrispondenza tra gli skill posseduti dai componenti del team proposto e quelli indicati nei curricula presentati in sede di gara, l'Aggiudicatario dovrà sostituire le relative risorse con altrettante in possesso dei suddetti requisiti minimi, pena la non aggiudicazione e lo scorrimento della graduatoria.

In caso di mancata aggiudicazione per mancanza dei requisiti del team di progetto, RSM tratterà la fideiussione provvisoria e comunicherà l'aggiudicazione al successivo concorrente in graduatoria.

Si riporta di seguito la descrizione delle figure minime che dovranno essere previste, sia per lo svolgimento delle attività da remoto che di presidio on-site.

8.1 Personale di presidio

Il personale di presidio effettua la conduzione operativa e l'Help Desk e interviene sull'infrastruttura IT con il compito di risolvere i problemi di propria competenza, scalando poi al 2° livello quando necessario.

Il personale di presidio richiesto è composto da 4 risorse suddivise in n. 2 sistemisti senior e n. 2 sistemisti junior. I sistemisti senior rappresentano il personale tecnico con esperienza che avrà anche il compito di guidare i sistemisti junior nello svolgimento delle attività e verificare il loro operato, oltre che supportare RSM nelle attività più complesse.

Tutti quanti dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- Regolarmente assunto dall'azienda all'atto di presentazione dell'offerta;
- Capacità relazionali e comportamentali (soft skills);
- Avere uno stile nell'abbigliamento in linea con il contesto di RSM;
- Capacità di gestire in modo preciso e ordinato la propria attività e di lavorare in gruppo sotto la supervisione di una o più figure professionali;
- Capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software;
- Capacità di gestire le problematiche in un'ottica propositiva;
- Elevata capacità di problem solving;
- Buona conoscenza della lingua inglese.

Di seguito si riportano ulteriori caratteristiche minime **per i sistemisti senior**:

- Esperienza lavorativa minima di 5 anni nella funzione;
- Competenze tecniche su sistemi operativi server Windows e Linux;
- Competenze sulla tecnologia di virtualizzazione VMware server e desktop;
- Competenze in ambito networking e security.

Sarà oggetto di valutazione tecnica il possesso da parte del sistemista senior di una o più tra le seguenti certificazioni tecniche (par. 11 punti C.3.1-2-3-4):

- VMware VCP-DCV 2020 o 2021
- VMware VCP-DTM 2020 o 2021
- Cisco Certified Technician Routing & Switching

- Check Point Certified Security Administrator

Di seguito si riportano ulteriori caratteristiche minime **per i sistemisti junior**:

- Competenze tecniche su tutte le componenti hardware e su tutto il software di base di norma installato sui client (es. sistemi operativi Microsoft Windows, Mac OS X e Linux, pacchetto Microsoft Office, internet browser, antivirus, etc.);
- Conoscenze sulla tecnologia di virtualizzazione VMware desktop;
- Conoscenze tecniche sulle tecnologie di rete standard.

Sarà oggetto di valutazione tecnica il possesso da parte del sistemista junior di una o più tra le seguenti certificazioni tecniche (par. 11 punti C.3.5-6-7):

- Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate
- VMware VCTA-DCV 2021
- VMware VCTA-EUC 2021

8.2 Figure professionali 2° livello

Rappresentano i tecnici specialisti che, possedendo competenze verticali specifiche, intervengono sull'infrastruttura IT, sia da remoto sia attraverso interventi on-site, al fine di risolvere i problemi di propria competenza. Sarà compito del Fornitore, nel definire la propria organizzazione del personale, individuare le specifiche competenze detenute dai tecnici specialistici coinvolti nella fornitura.

Sono richieste competenze su ambienti tecnologici diversi, pertanto tali conoscenze possono essere presenti nel complesso delle risorse professionali offerte dal fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Il gruppo delle figure professionali di 2° livello dovrà essere composto da un numero di 7 specialisti. Se il numero di specialisti di 2° livello è inferiore a 7 l'offerta non sarà ammessa.

Al fine di essere incluse nel team dette figure dovranno possedere almeno i seguenti requisiti minimi:

1. Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente e esperienza lavorativa minima di 6 anni di cui 3 nella funzione;
2. Regolarmente assunto dall'azienda;
3. Competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware e software che costituiscono il sistema informatico di RSM, su tutto il software di base di norma installato su server, sull'infrastruttura Microsoft Active Directory, sulla tecnologia di virtualizzazione, sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking;
4. Elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software;
5. Comprovata capacità di analisi delle performance del sistema al variare del carico di lavoro;
6. Essere propositivi nella gestione delle problematiche individuando e proponendo le soluzioni più efficienti basandosi sulla diagnosi dei problemi stessi e sulla conoscenza di problematiche simili;
7. Ottima conoscenza della lingua inglese (citare eventuali certificazioni ottenute);
8. Elevata capacità di problem solving.
9. Essere in possesso di almeno una delle seguenti certificazioni in corso di validità alla data di presentazione dell'offerta (**da allegare all'offerta tecnica**):

Tabella Certificazioni 1

Ambito	Certificazione
Microsoft Server	Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate

	Microsoft MCSE: Core Infrastructure
	Microsoft MCSA: Windows Server 2016
	Microsoft Certified: Azure Administrator Associate
Microsoft SQL	Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate
	Microsoft MCSA: SQL 2016 Database Administration
VMware Data Center	VMware VCP-DCV 2020 o 2021
	VMware VCAP-DCV 2020 o 2021 Design o Deploy
VMware Desktop Management	VMware VCP-DTM 2020 o 2021
	VMware VCAP-DTM 2020 o 2021 Design o Deploy
VMware Digital Workspace	VMware VCP-DW 2020 o 2021
Cisco	Cisco Certified Network Associate (CCNA)
	Cisco Certified Network Professional (CCNP) Enterprise o Data Center
Linux	Linux Red Hat Certified System Administrator
	Linux Server Professional LPIC-1;
	Linux Server Professional LPIC-2;
NetApp	NetApp Certified Data Administrator, ONTAP
OKTA	Okta Certified Professional
Veeam	Veeam Certified Engineer VMCE 2020 o 2021
Check Point	Check Point Certified Security Administrator
AWS	AWS Certified SysOps Administrator – Associate
Varonis	Varonis Certified Administrator: DatAdvantage
Aruba	Aruba Certified Mobility Associate
Citrix	Citrix SD-WAN Certified

10. **Nel complesso le figure professionali di 2° livello dovranno possedere, a pena di inammissibilità dell'offerta,** almeno le seguenti certificazioni:

1. Microsoft MCSA: Windows Server 2016;
2. VMware VCP-DCV 2020 o 2021;
3. VMware VCP-DTM 2020 o 2021;
4. Cisco Certified Network Associate (CCNA);
5. Linux Server Professional LPIC-1.

Saranno accettate valide anche eventuali certificazioni di livello superiore se nel percorso per ottenerle è necessario aver conseguito quelle indicate (es. VMware VCAP-DCV Deploy è valida in quanto la certificazione VMware VCP-DCV è un requisito indispensabile per ottenerla).

Quindi ad esempio ove il gruppo di figure professionali di secondo livello offerto in sede di offerta tecnica, possedesse la maggiorparte delle certificazioni di cui alla precedente tabella 1, ma fosse carente anche di una sola delle cinque certificazioni suindicate, il concorrente sarebbe escluso dalla gara senza alcuna possibilità di integrazione/modifica del team.

Ai fini dell'ammissione il possesso delle suddette 5 certificazioni dovrà essere ripartito, sempre a pena di inammissibilità, almeno tra 3 dei 7 componenti il gruppo di figure professionali di secondo livello. Quindi ove le 5 certificazioni fossero possedute da 2 risorse, il concorrente sarebbe escluso dalla gara senza alcuna possibilità di integrazione/modifica del team.

E' facoltà del concorrente ampliare il numero delle figure professionali con ulteriori 3 risorse, che saranno valutate secondo i criteri di cui al successivo paragrafo 11 punto C.2.2.

L'insieme delle figure professionali di 2° livello dovrà pervenire sotto forma di elenco numerato. Le prime sette saranno le figure professionali oggetto di specifica valutazione discrezionale di cui al successivo paragrafo punto C.2.1 e concorreranno ai fini dei requisiti minimi di ammissione di cui al precedente punto sub 10. Eventuali posizioni oltre la decima non saranno prese in considerazione al fine del calcolo dei punteggi tecnici.

Ove il concorrente non presentasse detto elenco numerato, sarà la commissione giudicatrice a decidere, a suo insindacabile giudizio, quali figure considerare ai fini della valutazione delle offerte dando priorità alla combinazione che consente l'ammissione alla gara nonché al rispetto dei requisiti minimi previsti per ciascuna figura professionale proposta.

8.3 Project & Service Manager

Avrà la responsabilità del corretto avanzamento dei servizi oggetto dell'appalto e garantirà il raggiungimento dei risultati previsti, coordinandosi con i referenti di RSM e adottando un approccio proattivo e fortemente orientato ai risultati. Sono richieste le seguenti caratteristiche:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente e esperienza lavorativa minima di 10 anni di cui 5 in progetti di natura simile al presente;
- Regolarmente assunto dall'azienda;
- Competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware e software che costituiscono il sistema informatico di RSM
- Capacità di progettare in ambienti eterogenei e mediante coordinamento di altre figure specialistiche presenti all'interno del team di progetto.

Sarà oggetto di valutazione tecnica il possesso di una o più tra le seguenti certificazioni di Project Management:

- PMI® PMP®
- PRINCE2®
- ITIL;

Tale figura dovrà in particolare farsi carico di:

- Condividere il Piano delle attività con i referenti RSM e garantirne la realizzazione nei tempi previsti;
- Coordinare il team di Progetto e garantire la presenza del presidio on-site presso gli uffici RSM;
- Produrre la rendicontazione del servizio di conduzione operativa e di Help Desk e lo stato degli interventi tramite report periodico;
- Produrre la rendicontazione dei servizi aggiuntivi;
- Supportare nella definizione dei nuovi acquisti e nella definizione dei progetti.
- Proporre migliorie tecnologiche;
- Valutare e gestire le attività di "change" attraverso attività identificabili come servizi aggiuntivi;
- Elaborare report mensili che consentano a RSM di prendere decisioni strategiche;
- Realizzare le attività di supporto specialistico.

L'effort di tale figura professionale per le attività sopra indicate è compreso nel canone triennale.

8.4 Riepilogo requisiti minimi a pena di inammissibilità dell'offerta

Il Team dovrà essere composto, a pena di inammissibilità dell'offerta, come di seguito indicato:

- 1) n. 4 sistemisti, di cui 2 senior e 2 junior, in possesso dei requisiti minimi di cui al paragrafo 8.1., quale personale addetto al presidio presso RSM.
- 2) n. 7 figure professionali di 2° livello in possesso dei requisiti minimi di cui al paragrafo 8.2.
- 3) n. 1 Project & Service Manager in possesso dei requisiti minimi di cui al paragrafo 8.3.

9 Landscape tecnologico

Al fine di fornire tutti i principali elementi di contesto necessari per la formulazione delle migliori offerte in risposta alle esigenze espresse da RSM con la presente procedura di gara, il concorrente potrà analizzare i principali elementi del parco tecnologico applicativo ed infrastrutturale di RSM facendo ricorso, in questa fase, a:

- **Documentazione disponibile:** Allegato tecnico al presente Capitolato Speciale con una descrizione degli applicativi, dei server, etc. oggetto dei servizi richiesti;
- **Richiesta di Sopralluogo:** i concorrenti interessati potranno effettuare un sopralluogo nei nelle modalità descritte nel bando di gara.

In aggiunta, al Concorrente che risulterà Aggiudicatario della presente procedura, verranno consegnati - al momento dell'avvio dell'attività - ulteriori elaborati tecnici contenenti maggiori specifiche sul *landscape* tecnologico di RSM, utili per le attività di presa in carico / subentro, come di seguito richiesto.

10 Presa in carico della fornitura e trasferimento del know-how

Sono richieste da RSM attività formali relativamente alle fasi di acquisizione del know-how all'avvio della fornitura (passaggio iniziale) ed al termine della stessa (passaggio finale).

Di seguito si fornisce un dettaglio di quanto richiesto.

a) Attività di passaggio iniziale delle conoscenze

L'attività di presa in carico delle conoscenze relative all'infrastruttura informatica di RSM è totalmente a carico dell'Aggiudicatario. Tale attività, da iniziare entro dieci giorni solari dalla firma del contratto previa convocazione da parte di RSM con almeno cinque giorni di preavviso, dovrà essere completata prima dell'inizio dell'erogazione del servizio.

RSM assicurerà la presenza continuativa per 15 (quindici) giorni solari dei Sistemista Senior del fornitore uscente presso la propria sede per assicurare il passaggio delle competenze relative all'infrastruttura al fornitore entrante.

Il fornitore entrante dovrà prevedere la presenza per almeno 5 gg per ognuno dei sistemisti senior e junior di presidio e per almeno ½ giornata per ognuna delle figure professionali di 2° livello.

A valle di tale attività, l'Aggiudicatario dovrà siglare un verbale di avvenuta presa in carico dei sistemi: da quel momento sarà responsabile delle attività di manutenzione e sarà avviato formalmente il servizio.

b) Assessment applicativo ed infrastrutturale

Entro 30 gg dal verbale di avvenuta presa in carico dei sistemi l'Aggiudicatario dovrà effettuare un assessment e tuning dell'intera infrastruttura oggetto di gara, illustrando in un report l'analisi delle performance delle singole aree applicative ed evidenziando eventuali problematiche o percorsi di miglioramento dell'utilizzo dell'hardware presente a beneficio degli applicativi. Inoltre dovrà elaborare un "Piano di conduzione operativa" contenente una descrizione dettagliata delle attività e degli output aderente al contesto applicativo ed infrastrutturale di RSM. Quest'ultimo sarà utilizzato come baseline da parte del Fornitore per realizzare le attività durante l'arco temporale dell'appalto e da RSM per monitorare le attività svolte, ulteriormente integrato, nel corso della fornitura, dalle procedure interne per lo svolgimento dei servizi.

c) Attività di passaggio finale delle conoscenze

Dovrà essere previsto un periodo di transizione della durata di 15 (quindici) giorni solari, precedenti alla data di fine attività, per il passaggio di consegne al nuovo fornitore. Tale attività è già compresa nella fornitura in oggetto.

In tale fase l'Aggiudicatario dovrà assicurare la presenza continuativa del presidio presso la sede di RSM per assicurare il passaggio delle competenze, relative all'infrastruttura del sistema informativo, al fornitore entrante.

11 Modalità di valutazione delle offerte

11.1 Modalità di Aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**, ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	80
Offerta economica	20
TOTALE	100

Le offerte saranno valutate da una Commissione Giudicatrice ex articolo 77 D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., nominata da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., di seguito Commissione.

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa verrà effettuato dalla Commissione tramite il metodo aggregativo-compensatore, applicando la seguente formula:

$$C_i = C_i(A) + C_i(B)$$

dove:

- **C_i** = punteggio complessivo attribuito alla offerta i-esima;
- **C_i(A)** = punteggio attribuito alla i-esima Offerta Tecnica, quale sommatoria dei punteggi attribuiti ai singoli elementi di valutazione, secondo le modalità di cui al successivo punto 2;

- **Ci(B)** = punteggio attribuito alla i-esima Offerta Economica, secondo le modalità di valutazione di cui al successivo punto 3.

I punteggi relativi all'offerta tecnica, specificati nella tabella 1 di cui al successivo punto 2, saranno attribuiti secondo punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o della mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine e opportunamente documentato dal Concorrente ovvero sulla base della relativa formula indicata.

I punteggi relativi all'offerta economica saranno attribuiti sulla base del ribasso unico percentuale offerta e applicando la formula di cui al successivo punto 7.3.

11.2 Valutazione dell'Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica dovrà necessariamente contenere tutti gli elementi da cui desumerne la valutazione. È quindi richiesto, a pena di inammissibilità dell'offerta tecnica, il dettaglio dei seguenti elementi con le caratteristiche di seguito indicate:

- A. **Presentazione del concorrente:** con un vincolo massimo di **5 pagine**, il Concorrente presenti la Società offerente con indicazione della sede, delle partnership aziendali (**che dovranno essere documentate ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio**), delle certificazioni ISO e di eventuali esperienze pregresse svolte presso clienti analoghi;
- B. **Descrizione dei servizi richiesti:** con un vincolo massimo di **20 pagine**, il Concorrente illustri il **modello organizzativo** proposto per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, le **soluzioni metodologiche ed operative** per gestire i picchi di attività. In particolare, declini le proposte in funzione del contesto organizzativo e del landscape tecnologico di RSM, oltre che dei servizi oggetto di valutazione, ovvero:
 - *Conduzione operativa dell'infrastruttura e dei sistemi*
 - *Supporto specialistico*
 - *Help Desk*
- C. **Allegati:** a termine dell'Offerta Tecnica il Concorrente alleghi i CV, comprensivi delle certificazioni richieste e/o offerte, dei membri del team di progetto, in formato Europass e nominali, che non concorrono al conteggio delle pagine totali e la documentazione che attesti la partnership dei vari brand. **Si ribadisce che ai CV dovranno essere allegati le certificazioni possedute dalle figure componenti il team. Ove non allegati all'offerta tecnica, dette certificazioni, anche se indicate nei CV, non saranno prese in considerazione ai fini dell'ammissione e/o della valutazione del team.**

Tutta la documentazione presentata dovrà essere realizzata con carattere Calibri 11pt e interlinea non inferiore a 1.

In totale, escludendo gli Allegati, CV, indice e copertina, l'Offerta Tecnica si comporrà quindi di un massimo di **25 pagine**.

Si evidenzia che ai criteri di valutazione potranno essere assegnati:

- Un **punteggio tecnico tabellare (T)**, qualora il concorrente presenti – o non presenti – i requisiti richiesti dai criteri illustrati in tabella;
- Un **punteggio tecnico discrezionale (D)** in funzione del peso di ponderazione assegnato al concorrente sul criterio oggetto di valutazione, sino ad un valore massimo pari a quello riportato in tabella.

Segue l'illustrazione della formula con i relativi pesi di ponderazione.

Formula Offerta Tecnica

$$C(a) = \sum n [W_i \cdot V_{(a)i}] + \sum n W_j$$

dove:

- **C(a)** = indice di valutazione dell'offerta (a)
- **n** = numero totale dei criteri di valutazione
- **W_i** = punteggio attribuito al criterio di valutazione (i)esimo, soggetto a punteggio discrezionale (D).
- **W_j** = punteggio attribuito al criterio di valutazione (j)esimo, soggetto a punteggio tabellare (T).
- **V_{(a)i}** = peso della prestazione dell'offerta (a) rispetto al criterio (i)esimo, variabile tra zero ed uno
- **Σn** = sommatoria

I **pesi di ponderazione** sono divisi in sei fasce, indicative della valutazione attribuita dalla Commissione.

Pesi attribuiti ai criteri di valutazione	Giudizio corrispondente ad ogni peso
0,0	Insufficiente
0,2	Sufficiente
0,4	Discreto
0,6	Buono
0,8	Ottimo
1,0	Eccellente

Segue la tabella illustrativa di tutti gli ambiti di valutazione, per ciascuno dei quali si riporta una descrizione di dettaglio e il **punteggio massimo attribuibile al criterio** (sia esso un punteggio tecnico discrezionale o tabellare).

Numero	Dettaglio dei criteri	Punteggio massimo tecnico discrezionale (D)	Punteggio massimo tecnico tabellare (T)
A) Presentazione del concorrente (16 punti)			
A.1	Possesso di partnership (8 punti)		
	Il Concorrente sarà valutato in funzione delle partnership possedute e documentate, attribuendo punti per ogni certificazione:		

	Netapp		1
	Vmware Principal Partner		1
	Microsoft Gold DC		1
	HP Gold		1
	Cisco Gold		1
	Veeam Platinum		1
	Checkpoint 4 stars		1
	Okta		1
A.2	<p>Riuso delle esperienze pregresse (5 punti)</p> <p>Il Concorrente sarà valutato in funzione delle esperienze pregresse svolte negli ultimi 5 anni, inerenti alle attività descritte nel Capitolato in contesti analoghi.</p> <p>In particolare, saranno valutate le esperienze che forniscano un valore aggiunto derivante dall'esperienza e dal potenziale reimpiego del know-how acquisito rispetto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servizi realizzati; 2. Landscape tecnologico, infrastrutturale e applicativo; 3. Utilizzo di strumenti analoghi a quelli in uso presso RSM per la gestione degli asset e il trouble ticketing, il monitoraggio dei sistemi, il monitoraggio dell'infrastruttura virtuale, il monitoraggio ambientale e dei consumi del data center; 4. Complessità del contesto. 	5	
A.3	<p>Possesso di certificazioni (3 punti)</p> <p>Il Concorrente otterrà il punteggio disponibile se in possesso della certificazione opportunamente documentata:</p>		
	ISO 27001		2
	Integrazione con ISO 27017		0,5
	Integrazione con ISO 27018		0,5
B) Modalità di erogazione dei servizi richiesti (16 punti)			
B.1	<p>Modello organizzativo (6 punti)</p> <p>Il Concorrente sarà valutato in funzione del modello organizzativo proposto per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di RSM, ovvero come tale modello sarebbe attuato nella pratica, anche in funzione del know-how acquisito tramite l'allegato tecnico al presente Capitolato ed il sopralluogo di cui al paragrafo 9.</p> <p>Ciascun concorrente sarà valutato sulla base dei seguenti criteri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Approccio e modello operativo per ridurre al minimo l'effort di RSM, consentendo alle risorse del fornitore di operare in completa autonomia e permettendo alle risorse dell'Amministrazione di focalizzarsi sulle attività core 2. Meccanismi di interazione tra i referenti di RSM e l'organizzazione del concorrente 3. Meccanismi di controllo dei risultati delle attività da parte di RSM 4. Meccanismi di interazione tra le strutture dell'organizzazione del concorrente. 	6	

B.2	Tempo per lo sviluppo delle procedure indicate al par.5 (2 punti) 1 punto per ogni mese di riduzione rispetto al tempo massimo di tre mesi fino a un massimo di 2 punti. Non saranno attribuiti punteggi a frazioni di mese offerte. Quindi ad esempio ove un concorrente offrisse una riduzione di 45 giorni, sarà attribuito comunque 1 punto.		2
B.3	Interventi fuori orario (2 punti) Il Concorrente sarà valutato in funzione della disponibilità ad erogare, per le attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria senza alcun costo aggiuntivo per RSM, interventi fuori dal consueto orario lavorativo. In particolare, sarà valutata la disponibilità ad erogare, nell'arco dell'intera fornitura, interventi fuori orario sino ad un massimo di: - 12 gg/uomo = 1 punto - 24 gg/uomo = 2 punti L'utilizzo delle giornate da parte di RSM sarà minimo di ½ giornata alla volta.		2
Gestione picchi di lavoro e interventi di priorità alta (6 punti)			
B.4.1	Modalità di gestione dei picchi di lavori e degli interventi di priorità alta nelle attività del servizio. Il concorrente sarà valutato in funzione delle soluzioni metodologiche ed operative proposte per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura durante picchi di attività e interventi di priorità alta, anche con l'utilizzo di risorse aggiuntive rispetto a quelle complessivamente ricomprese nel team.	4	
B.4.2	Sviluppo di una procedura per la gestione dei picchi di lavoro e degli interventi di priorità alta da completare entro i termini previsti al paragrafo 5, eventualmente migliorati secondo il punto B.2		2
C) TEAM DI PROGETTO (48 PUNTI)			
Project & Service Manager (par. 8.3) (2 punti)			
C.1	Certificazione posseduta tra quelle elencate al paragrafo 8.3 (PMI® PMP®, PRINCE2®, ITIL)		2
Gruppo di lavoro figure professionali di 2° livello (par. 8.2) (30 punti)			
C.2.1	Esperienze gruppo lavoro figure professionali di 2° livello La valutazione del gruppo di lavoro delle figure professionali di secondo livello sarà eseguita, con riferimento ai curricula delle 7 figure professionali minime offerte sulla base dei seguenti criteri motivazionali: 1) Titoli di studio; 2) Esperienza pregressa in campo informatico; 3) Esperienza in progetti simili a quello oggetto del presente capitolato anche con riferimento ai ruoli svolti	4	
C.2.2	Offerta fino a 3 ulteriori figure professionali di 2° livello (oltre le 7 minime richieste) Le figure professionali aggiuntive eventualmente offerte saranno valutate sulla base dei seguenti criteri motivazionali: 1) Quantità (da 1 a 3) 2) Esperienza pregressa in campo informatico 3) Esperienza in progetti simili a quello oggetto del presente capitolato Se non sarà offerta alcuna figura professionale di 2° livello oltre le 7 minime richieste, saranno assegnati 0 punti per questa voce senza alcuna valutazione discrezionale da parte della commissione.	6	
C.2.3	Certificazioni possedute dal gruppo dal gruppo delle figure professionali di 2° livello		14

	<p>La valutazione sarà eseguita in base al possesso o meno delle seguenti certificazioni da parte delle 7 figure professionali minime e dalle ulteriori eventualmente offerte al precedente punto C 2.2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NetApp Certified Data Administrator, ONTAP • Microsoft MCSA: SQL 2016 Database Administration • Okta Certified Professional • Check Point Certified Security Administrator • VMware VCAP-DCV 2020 o 2021 Design o Deploy • VMware VCAP-DTM 2020 o 2021 Design o Deploy • Cisco Certified Network Professional (CCNP) Enterprise o Data Center <p>La commissione attribuirà 2 punti per ciascuna certificazione (ogni certificazione sarà conteggiata al massimo una volta ai fini dell'attribuzione del punteggio)</p>		
C.2.4	<p>Certificazioni possedute dal gruppo lavoro figure professionali di 2° livello (ad eccezione di quelle minime indicate nel paragrafo 8.2 punto 10 e di quelle già valutate nel precedente punto C 2.3)</p> <p>La valutazione sarà eseguita relativamente alla certificazioni possedute dalle 7 figure professionali minime offerte e dalle ulteriori eventualmente offerte al precedente punto C 2.2 sulla base dei seguenti criteri motivazionali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Numero di certificazioni possedute di cui alla precedente tabella del paragrafo 8.2; 2) Certificazioni possedute rientranti nel landscape tecnologico di RSM 3) eterogeneità delle stesse con riferimento ai diversi ambiti (sarà quindi data preferenza al possesso di certificazioni in diversi ambiti); 4) Possesso di ulteriori certificazioni non ricomprese nella tabella di cui al precedente paragrafo 8.2. 	6	
Personale di presidio (par. 8.1) (16 punti)			
Sistemisti senior: certificazioni possedute, tra quelle elencate al paragrafo 8.1 (riferimento sistemisti senior), fino ad un massimo di 10 punti. Ogni certificazione sarà conteggiata al massimo una volta ai fini dell'attribuzione del punteggio.			
C.3.1	VMware VCP-DCV 2020 o 2021		3
C.3.2	VMware VCP-DTM 2020 o 2021		2
C.3.3	Cisco Certified Technician Routing & Switching		1
C.3.4	Check Point Certified Security Administrator		4
Sistemisti junior: certificazioni possedute, tra quelle elencate al paragrafo 8.1 (riferimento sistemisti junior), fino ad un massimo di 6 punti. Ai fini dell'attribuzione del punteggio ogni certificazione potrà essere conteggiata 2 volte se entrambi ne saranno in possesso.			
C.3.5	Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate		1
C.3.6	VMware VCTA-DCV 2021		1
C.3.7	VMware VCTA-EUC 2021		1

11.3 Valutazione dell'Offerta Economica

Ciascun concorrente dovrà quotare un ribasso unico percentuale da applicare sul canone triennale e sulla tariffa giornaliera a base di gara per la fornitura dei servizi:

- a) canone triennale per la conduzione, manutenzione, assistenza sistemistica e servizio di Help Desk: € 547.400,00;
- b) tariffa giornaliera per le diverse figure professionali per i servizi extra descritti al Par. 3.2 (personale 2° livello € 600,00, personale di presidio € 400,00).

L'importo del contratto da stipulare sarà costituito da:

- ✓ Canone triennale per il servizio di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk comprensivo di presidio on-site, al netto dello sconto unico percentuale offerto in sede di gara;
- ✓ Servizi aggiuntivi (50.000,00 €), ai quali si aggiungeranno i risparmi ottenuti applicando lo sconto unico percentuale al "canone triennale per il servizio di conduzione operativa, supporto specialistico e Help Desk comprensivo di presidio on-site" (€ 547.400,00 * % sconto unico percentuale offerto). Per i servizi aggiuntivi saranno applicati i ribassi sulle tariffe giornaliere per le singole figure professionali
- ✓ Oneri per la sicurezza pari ad € 2.600,00, non soggetti a ribasso d'asta.

All'offerta che avrà quotato il ribasso unico percentuale più elevato verrà attribuito il punteggio massimo di 30 punti, alle restanti offerte verrà attribuito un punteggio in base alla seguente formula:

$$Ci(B) = 20 * \sqrt{\frac{R_i}{R_{max}}}$$

dove:

- **Pi** = Punteggio attribuito all'iesima offerta
- **Ri** = Ribasso in esame
- **Rmax** = Ribasso massimo offerto.

12 Penali e cause di risoluzione del contratto

RSM applicherà una penale ogni qualvolta non siano rispettati i tempi di presa in carico (TP) e di risoluzione (TR) contrattualizzati per le anomalie di Priorità Alta. In particolare applicherà una penale del valore di € 100,00 (cento) in caso di ritardo sul TP, e di € 500,00 (cinquecento) in caso di ritardo sul TR. Tale penale sui TR non sarà applicata solo nel caso in cui i tempi di ripristino necessari per risolvere l'anomalia prevedano attività non dipendenti dall'Aggiudicatario (come ad esempio: fornitura di apparecchiature hw non disponibili) e che RSM sia stata adeguatamente informata in tempo utile sullo stato delle attività e sui reali tempi di ripristino.

RSM applicherà una penale del valore di € 200,00 (duecento) per ogni giorno di ritardo nella consegna delle procedure indicate nel par. 5, tempo eventualmente ridotto con il punto B.2.

RSM applicherà una penale del valore del 1% (unper cento) del canone trimestrale per ogni indicatore di servizio che non soddisfa la condizione richiesta. Tale importo sarà moltiplicato per i punti percentuali che l'indicatore presenterà sotto la soglia minima richiesta.

RSM applicherà una penale del valore del 10% (dieciper cento) del canone trimestrale nel caso in cui nel corso del contratto, a seguito di un cambio delle risorse facenti parte del team di progetto, venissero a mancare delle certificazioni richieste per l'ammissione dell'offerta (par. 8.2 punto 10) o che hanno determinato punteggio

tecnico in sede di gara (punti C.1, C.2.3, C.3.1-7). Tale valore sarà moltiplicato per il numero di certificazioni mancanti e tale penale sarà applicata ogni trimestre in cui la mancanza di una certificazione viene rilevata per un numero di giorni solari maggiore a 15 (anche non consecutivi).

Per l'intera durata del contratto, iniziative ed interventi non autorizzati da RSM sui sistemi che non siano strettamente legati ad attività di manutenzione e assistenza sistemistica, faranno maturare il diritto da parte di RSM di risolvere il Contratto e conseguentemente attivare le procedure di cessazione del servizio.

Si prevede una penale aggiuntiva di € 500,00 (cinquecento) per ogni giornata in cui le risorse di presidio sono in numero minore di 4, come descritto nel paragrafo 4, o in cui non è effettuata opportuna sostituzione delle risorse mancanti con figure di pari (o superiore) esperienza professionale.

Gli importi delle penali, che dovessero eventualmente applicarsi, saranno trattenuti dalle somme dovute al Fornitore per fatture non ancora pagate.

Ove, durante il periodo di validità del contratto, le penali applicate dovessero essere pari o superiori al 10% dell'importo del contratto stesso, RSM si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale. La risoluzione del rapporto contrattuale comporterà l'incameramento a beneficio di RSM della cauzione definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno eventualmente subito.

13 Fatturazione e pagamenti

RSM emetterà una **fattura trimestrale** posticipata pari ad 1/12 del canone triennale per i servizi richiesti e per eventuali servizi extra consuntivati con esito positivo. Dovranno essere evidenziati nella fattura: data, semestre di riferimento e numero di CIG.

14 Acronimi

Di seguito la lista degli acronimi utilizzati nel documento:

Acronimi	Descrizione
CV	Curriculum Vitae
DFS	Distributed File System
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DNS	Domain Name System
HA	High Availability
HW	Hardware
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Organization for Standardization
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
IT	Information Technology
NAS	Network-Attached Storage
PdL	Postazioni di Lavoro
RSM	Roma Servizi per la Mobilità
SAN	Storage Area Network
SLA	Service Level Agreement
SW	Software
TP	Tempo di Presa in carico
TR	Tempo di Risoluzione

