

Consultazione preliminare di mercato

SERVIZIO DI ASSISTENZA PDL, FAX E STAMPANTI DA DESTINARE ALL'AA.SS./OO/ENTI DEL SSN DELLA R.T

Introduzione

L'oggetto della presente consultazione preliminare di mercato è la fornitura di servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche e degli strumenti di comunicazione ad esse afferenti, utilizzate dagli operatori degli enti del Sistema Sanitario Toscano dell'Area Vasta Sud Est, in particolare per tutte le sedi dell'Azienda USL Toscana Sudest, per l'Ospedale Le Scotte di Siena e per le sedi ESTAR

L'obiettivo è quello di realizzare non soltanto un servizio unico per la presa in carico, la gestione e la risoluzione delle problematiche di ambito ICT che quotidianamente possono verificarsi durante le attività di lavoro (incident management), ma soprattutto un servizio che, attraverso un punto unico di contatto multi-canale per tutte le Aziende del territorio di riferimento, diventi il centro di gestione delle richieste di deployment e provisioning di apparati, software e servizi ICT.

La convenzione per il servizio in oggetto è stimata per un periodo di 4 anni con possibilità di rinnovo.

Contesto

La convenzione per il servizio in oggetto potrà essere destinata in primis agli Enti del Sistema Sanitario Toscano presenti nell'area sudest della Toscana, e cioè l'Azienda USL Toscana Sudest, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese e la sede territoriale sudest dell'ESTAR.

L'area di competenza di queste Aziende si estende per oltre 11.000 km quadrati e comprende 101 Comuni, di cui 39 montani, 20 parzialmente montani e 1 isolano, nella quale sono presenti 13 Ospedali e circa 265 presidi territoriali (94 su Siena; 88 su Arezzo; 85 su Grosseto).

Complessivamente le Aziende constano di oltre 13.000 unità di personale dei quali circa 10.000 operanti nell'Azienda UsISudEst, circa 3.000 nell' Azienda OUS e i rimanenti 200 nell'Azienda ESTAR SudEst e potrà essere utilizzata per successive adesioni anche per le Aziende Sanitarie della Regione Toscana.

Elementi oggetti del servizio

Ogni Azienda possiede dotazioni hardware e software che costituiscono le postazioni di lavoro ed alle quali è rivolto il servizio descritto in questo capitolato. Questi riguardano:

- PC fissi e portatili con relativi accessori e periferiche di input;
- monitor;
- stampanti locali e multifunzione;
- stampanti etichettatrici;
- scanner;
- telefoni analogici e digitali/VoIP/DECK;

- fax;
- videoproiettori;

Sono da considerarsi parte integrante delle postazioni di lavoro e quindi oggetto del servizio di assistenza e manutenzione anche:

- sistemi operativi (anche versioni non più supportate dal loro produttore (End-of-Support));
- software relativo alla produttività individuale (Microsoft Office, Open Office, ecc.);
- software relativo alla sicurezza (Antivirus, ecc);
- applicazioni dell'Amministrazione o applicazioni specifiche per l'utente.

Sono infine oggetto del servizio in appalto anche tutte le componenti che costituiscono:

- sistemi di elimina code (totem, stampanti, monitor, software);
- sistemi Infotainment (TV, totem, apparati accessori);
- sistemi di videoconferenze ed advanced collaboration (monitor, videocamera, microfono, software, e tutte le componenti afferenti al sistema);

Articolazione del servizio richiesto

I servizi oggetto della gara saranno articolati in:

- servizi base, attivati automaticamente alla stipula del contratto attuativo con l'Amministrazione;
- servizi opzionali, attivabili o meno dalle Amministrazioni a completamento della fornitura richiesta;

Servizi obbligatori

Punto unico di contatto

Il servizio consiste in un punto unico di contatto (SPOC), dove gli utenti dell'Amministrazione inviano le richieste per tutte le necessità e problematiche connesse all'uso delle apparecchiature informatiche e di comunicazione, agli applicative ad altre necessità di supporto.

Compito del servizio sarà quello di:

1. identificare l'utente, attraverso le politiche di qualificazione definite con l'Amministrazione;
2. classificare la richiesta in base a quanto previsto dal contratto. Nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati, questa non verrà presa in carico e ne sarà data comunicazione all'utente;

3. creare una richiesta elettronica (apertura ticket) ed inviarla alla risorsa preposta per la risoluzione. L'avvenuta apertura deve essere notificata all'utente con una mail.

Gli operatori dello SPOC effettuano anche il servizio di Help Desk di I° livello, descritto in dettaglio nelle pagine successive, sulla base di documentazione consolidata o fornita dall'Amministrazione. In alternativa instradano allo specifico Help Desk di II° livello i casi non risolvibili.

Lo SPOC può essere contattato in qualsiasi momento per fornire informazioni sullo stato di risoluzione della problematica e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti.

Il servizio SPOC dovrà essere disponibili H24 7 su 7.

Le richieste al servizio SPOC dovranno essere veicolate attraverso i seguenti canali, messi a disposizione dall'Aggiudicatario senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione:

- telefono con numero verde dedicato;
- portale web (software di ticketing)

Il software di ticketing, oltre ad essere utilizzato per l'apertura/gestione/chiusura dei ticket relativi alle richieste, è lo strumento ufficiale, ad uso dell'Amministrazione, per il monitoraggio dei livelli di servizio e l'eventuale applicazione di penali. Tale sistema dovrà quindi tener traccia non solo degli istanti di apertura e chiusura dei ticket, ma degli istanti relativi a tutte le fasi e le escalation effettuate fino alla risoluzione finale, evidenziando anche gli operatori e le diverse strutture intervenute.

Servizio di assistenza/manutenzione

Gli operatori del servizio di assistenza e manutenzione intervengono per tutte le problematiche dove è richiesto supporto hardware e software sui componenti oggetto del servizio. Il servizio sarà articolato su tre strutture: Help Desk di I° e II° livello e tecnici per interventi on-site.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il personale del servizio di assistenza e manutenzione dovrà intervenire per:

- risolvere guasti e malfunzionamenti hardware sulle PDL;
- risolvere problematiche relative a malfunzionamenti e configurazioni dei software;
- reinstallare i software danneggiati e ripristinare i dati, se disponibili, in caso di guasto dei supporti di memorizzazione;
- rimuovere malware (se disponibile una soluzione);

In ogni caso il tecnici dovranno effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito dell'intervento.

Le attività di assistenza tecnica potranno essere svolte:

- da remoto, mediante l'utilizzo di software di tele-assistenza;
- on site mediante l'intervento di un tecnico in loco.

Il personale tecnico del servizio dovrà anche presidiare lo stato di funzionamento di tutte le PDL in manutenzione e intervenire qualora venisse segnalata una problematica in maniera autonoma attraverso l'uso console di monitoraggio messe a disposizione dall'Amministrazione quali ad es. la console di gestione dell'antivirus aziendali.

Il personale tecnico di ogni livello che sia coinvolto nella gestione della richiesta dovrà provvedere ad aggiornare le informazioni relative ad un ticket sul sistema di ticketing, fino alla risoluzione del problema o al termine dell'attività richiesta, affinché sia possibile un'efficace rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento e permettere al personale ESTAR o dell'Amministrazione di effettuare successive analisi, ad esempio sulla ripetitività di certe chiamate, con l'obiettivo di promuovere attività di miglioramento pro-attive.

L'avvenuta chiusura del ticket dovrà essere sempre seguita da comunicazione via e-mail indirizzata all'utente che ha effettuato la richiesta:

- per le richieste risolte o per le attività concluse (attività di assistenza o altro): comunicazione della chiusura e indicazione sintetica dell'intervento;
- per le richieste irrisolte: comunicazione della mancata soluzione dell'intervento e specifica indicazione della causale.

L'organizzazione ed i costi relativi tutti i componenti necessari per l'attivazione e il funzionamento di tale servizio (ad es. costi di attrezzatura, allestimento del sito, numero verde, caselle di posta, connettività) si intendono a carico dell'Aggiudicatario.

Di seguito sono riportate le specifiche operative di ogni struttura tecnica.

Help Desk I° livello

L'HD di I° livello si occupa di analizzare la richiesta, di effettuare la prima assistenza, entro i suoi limiti di conoscenza e di competenza, e di comunicare le informazioni sui ticket in corso di risoluzione. Se la richiesta è relativa ad un problema sulla PDL, l'operatore di HD, qualora lo strumento sia stato autorizzato dall'Amministrazione, può utilizzare software di tele-assistenza e controllo remoto dei PC per un'analisi più accurata ed una risoluzione più rapida.

Qualora l'HD di I° livello non sia in grado di risolvere autonomamente la richiesta, scalerà il problema, in base alla sua natura, all'HD di II° livello oppure ai tecnici dell'assistenza on-site. Nel caso poi la problematica sia di competenza di terze parti, procederà all'escalation verso questi soggetti secondo i contratti in essere e forniti dall'Amministrazione.

L'HD di I° livello deve fornire informazioni agli utenti relativamente a situazioni di mancanza di continuità dei servizi informatici aziendali, attraverso:

- la comunicazione tempestiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio attraverso l'uso di canali di

comunicazione messi a disposizione dall'Amministrazione (ad es. Homepage Intranet);

- la comunicazione di avvenuta risoluzione del guasto e/o malfunzionamento con il conseguente ripristino del servizio attraverso l'uso di canali di comunicazione messi a disposizione dall'Amministrazione (ad es. Homepage Intranet);

Help Desk II° livello

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un servizio di Help Desk di II° livello destinato all'analisi approfondita ed allo studio della soluzione per le problematiche provenienti dal HD di I° livello, anche utilizzando risorse aggiuntive fornite dall'Amministrazione.

L'operatore che riceverà la chiamata potrà svolgere i necessari interventi risolutivi in tele-assistenza (se autorizzato) o attivare il personale tecnico on-site, oppure effettuare l'escalation verso ditte terze attraverso i contratti messe a disposizione dell'Amministrazione.

Nel caso di innesco di ditte terze che sono titolari di contratti, sarà onere dell'HD di II° livello aprire la chiamata nei modi previsti dal contratto, sollecitare l'intervento del fornitore terzo in base agli SLA previsti nel suo contratto, chiudere la chiamata e verificare il corretto ripristino delle funzionalità.

Sarà onere del personale di HD di II° livello aggiornare il sistema di ticketing, fino alla completa chiusura del ticket, affinché sia possibile un'efficace rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento.

Interventi onsite

I tecnici on-site intervengono laddove non sia possibile risolvere da remoto le problematiche hardware e software della PDL, attraverso l'intervento tecnico in loco. A titolo esemplificativo e non esaustivo, i tecnici on-site dovranno intervenire nei seguenti casi:

- riparazione o sostituzione di PDL o di singoli componenti e ripristino delle loro funzionalità;
- riconfigurazione hardware e software con il ripristino della funzionalità;
- risoluzione di qualsiasi altra problematica non risolvibile da remoto.

Qualora, per motivi tecnici o legati a scelte interne dell'Amministrazione, non sia possibile effettuare gli interventi da remoto, l'Aggiudicatario dovrà comunque garantire l'intervento on-site nel rispetto delle SLA contrattualizzate.

Gli interventi on-site dovranno essere concordati assieme all'utente (il conteggio del tempo per il calcolo degli SLA è in questo caso sospeso fino alla ripresa dell'attività) oppure potranno essere svolti in totale autonomia, comunque previa autorizzazione dell'utente stesso.

Le attività dovranno essere svolte durante le ore lavorative dell'Amministrazione o, per i sistemi che lo prevedono, appena possibile secondo quanto definito nelle SLA.

Laboratorio PDL

Il Servizio consiste nella messa a disposizione di un team di specialisti in grado di svolgere attività di verifica, prova e certificazione, sia a livello Hardware che Software, delle PDL, nel contesto specifico di utilizzo delle stesse da parte delle Amministrazioni.

Obiettivo del servizio è garantire, attraverso le attività di analisi, test e sperimentazione, la corretta funzionalità, affidabilità e stabilità delle PDL, per conseguire:

- l'integrità e la stabilità delle PDL a fronte di cambiamenti di configurazione, di versione del sw di base, di prodotti d'automazione d'ufficio, di pacchetti applicativi di mercato e non;
- certificazione delle componenti hardware (unità centrali, periferiche personali e di rete, interfacce verso la rete, ecc.) con speciale riguardo alla valutazione dell'impatto delle innovazioni tecnologiche sulla situazione esistente;
- la compatibilità dell'esecuzione contemporanea di più applicazioni sullo stesso client e sulla stessa infrastruttura.

In particolare sono previsti:

- la predisposizione di immagini standard delle PDL che comprendono: sistema operativo, software relativo alla produttività individuale (es. MS Office, Lotus Notes, Open Office, ecc), software relativo alla sicurezza (Antivirus, ecc), software di gestione della postazione di lavoro (Inventory, controllo remoto, sw distribution, ecc) nonché le applicazioni dell'Amministrazione o applicazioni specifiche per l'utente (es. Ms Project, Adobe, ecc) e relativa la documentazione tecnica di certificazione;
- la predisposizione, test e verifica di pacchetti di installazione per applicazioni dell'Amministrazione o applicazioni specifiche per l'utente (es. Ms Project, Adobe, ecc) non comprese nelle immagini standard e quindi installate manualmente o attraverso sw distribution;
- la predisposizione della documentazione tecnica di certificazione per la definizione delle procedure operative per i tecnici per l'installazione/configurazione di immagini standard e di applicazioni non comprese nelle immagini standard e quindi installate manualmente o attraverso sw distribution;
- il supporto tecnico specialistico sulle PDL con l'obiettivo di ricreare, in ambiente di laboratorio, le problematiche di esercizio (analisi dei problemi ricorrenti - problem management);
- la predisposizione, test e verifica delle patch di sistema operativo, di nuove versioni di prodotti software e/o patch e produzione della documentazione tecnica di certificazione sui risultati delle sperimentazioni e dei test effettuati.

Le competenze previste per le attività di Laboratorio si riferiscono alle architetture e alle piattaforme tecnologiche delle PDL, ai Sistemi Operativi, Software di produttività, Software Applicativi, sistemi di sicurezza, sistemi di stampa e copia e a tutti i componenti oggetti del

servizio di assistenza e manutenzione.

Il team lavorerà secondo tempi pianificati con il personale ESTAR, che ne definirà gli obiettivi specifici e concorderà con esso i piani di lavoro.

Tutta la documentazione tecnica proposta dovrà essere resa disponibile al personale ESTAR e soggetta a validazione prima di diventare ufficiale e operativa.

Viene richiesto al Fornitore di mantenere sotto controllo il mercato al fine di individuare tempestivamente la disponibilità delle versioni aggiornate dei prodotti utilizzati al fine di mantenere sicura ed efficiente la PDL, segnalando all'Amministrazione il risultato delle proprie osservazioni che dovranno contenere gli elementi sufficienti a valutare l'impatto dell'introduzione delle nuove versioni nell'ambiente esistente, in termini di benefici attesi, rischi, eventuali disservizi, ecc.

Gestione inventario

Il servizio di gestione inventario ha l'obiettivo di rendere disponibile e mantenere aggiornata, durante tutta la durata della fornitura, una base informativa completa e dettagliata dei beni oggetto del servizio dell'Amministrazione e gestiti dall'Aggiudicatario. Tali informazioni dovranno riguardare sia gli aspetti logistici e amministrativi che quelli di configurazione hardware e software (sistema operativo, applicativi installati, configurazione di rete, ecc.).

Queste informazioni dovranno essere mantenute all'interno di un sistema informatico installato su risorse di calcolo dell'Aggiudicatario e fruito, con profili differenti, anche dal personale dell'Amministrazione e di ESTAR per la produzione di report personalizzati e l'estrazione dei dati in forma non aggregata.

Il servizio di gestione dell'inventario prevede una fase iniziale dove l'Aggiudicatario dovrà effettuare un censimento, presso le sedi dell'Amministrazione, di tutte le risorse oggetto del servizio e l'inserimento nel sistema informatico sopra descritto.

L'aggiornamento dell'inventario potrà essere effettuato attraverso l'uso di strumenti automatici per il rilevamento delle PDL e delle periferiche in rete, con la raccolta di informazioni sulla configurazione hardware e software.

Lo scopo principale di questa attività è quello di identificare, registrare e controllare l'ubicazione dei beni, la loro configurazione hardware e software e disporre dello storico delle modifiche apportate agli stessi per tutta la durata della fornitura.

In ogni caso, l'Aggiudicatario dovrà produrre report periodici concordati con l'Amministrazione.

IMAC

Il Servizio IMAC consiste nelle operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Modifica delle PDL e degli accessori ad esse collegate.

Una IMAC che comprende contemporaneamente più attività sulla stessa PDL (ad es. Installazione nuova PDL+Aggiunta Hardware+installazione software specifico) sarà considerata come singola IMAC.

Nel caso di IMAC massive, come descritto successivamente, verranno definiti tempi e modalità in accordo con l'Amministrazione.

Le richieste IMAC vengono inoltrate all'Aggiudicatario attraverso il Sistema di ticketing che dovrà essere integrato con gli Identity Manager aziendali quali Active Directory o LDAP o web services per poter riconoscere e profilare correttamente l'utente richiedente. I moduli destinati alla IMAC dovranno prevedere i campi obbligatori necessari a rendere completa la richiesta e dovrà permettere all'utente di seguirne lo stato di avanzamento.

Questo strumento dovrà permettere la configurazione di workflow autorizzativi strutturati secondo le istruzioni fornite dall'Amministrazione e a completo carico dell'Aggiudicatario.

Le richieste IMAC saranno inoltrate esclusivamente tramite questo portale. Il sistema dovrà essere configurato affinché l'utente non possa inoltrare richieste incomplete.

Sono riportate di seguito le descrizioni delle principali richieste IMAC richiedibili all'Aggiudicatario.

Tutte le attività elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento che dovrà essere riportato nel sistema di ticketing, elencando le attività svolte per singolo intervento.

L'attività di IMAC comporta modifiche alla configurazione dell'asset e questo determinerà un aggiornamento del del Sistema di inventario delle Pdl e delle loro configurazioni.

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

Le attività di IMAC di un periodo di riferimento dovranno essere descritte e riassunte in specifici report prodotti con periodicità almeno trimestrale.

Logistica

Con il servizio di logistica si intendono tutte le attività accessorie e a supporto delle attività svolte sul campo da parte dei tecnici del servizio oggetto della gara. La ditta dovrà poter ricevere e stoccare i beni destinati alla loro gestione all'interno dei magazzini messi a disposizione dall'Amministrazione oppure, come servizio opzionale, in magazzini la cui gestione e mantenimento siano a proprio carico. Le principali attività che rientrano nel servizio di logistica sono:

- ricevimento dei beni di nuova acquisizione;
- verifica colli attraverso la bolla;
- ritiro bolla;
- inventariazione beni ed associazione a bolla;
- comunicazione all'ufficio inventario dell'Amministrazione di tutte le informazioni necessarie al collegamento tra ordine, bolla, fattura, numero inventario.
- gestione inventario dei beni presenti a magazzino e registrazione movimentazione, assegnazione, modifiche configurazione;
- movimentazione beni nella stessa struttura e tra strutture aziendali differenti

Strumenti software

Di seguito sono riportati i software applicativi obbligatori che l'Aggiudicatario dovrà predisporre e mantenere a proprie spese fino alla fine del contratto.

Sistema di ticketing

Ogni richiesta diretta a SPOC dovrà essere registrata in un sistema di ticketing, accessibile tramite qualsiasi browser HTML (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, ...) e da qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, MAC OS, ...). Attraverso tale sistema, il personale operativo dovrà tracciare tutto l'iter, dalla segnalazione alla risoluzione del problema con indicazione della fase (prima segnalazione, presa in carico, interventi, eventuali sospensioni, risoluzione, chiusura), data, ora e operatore.

Al tale sistema dovrà poter accedere, con profilazione diversa:

- gli utenti aziendali per le richieste di assistenza o per richieste IMAC e per controllarne lo stato di avanzamento o fornire aggiornamenti;
- il personale dell'Amministrazione e il personale ESTAR per il monitoraggio dello stato di avanzamento della gestione delle problematiche e per effettuare reportistica.

Il software dovrà essere installato su risorse di calcolo dell'aggiudicatario e fruito tramite connessione remota dai client delle Amministrazioni Contraenti e di ESTAR.

Il software sarà fondamentale per la verifica della fase di esecuzione del contratto, e il suo funzionamento sarà soggetto a specifici SLA e penali per cui l'Aggiudicatario dovrà garantire efficienza ed l'alta disponibilità secondo i criteri tipici dei sistemi mission-critical.

Sistema di gestione dell'inventario

L'Aggiudicatario dovrà mantenere e aggiornare le informazioni sui beni gestiti all'interno di un sistema informatico proprietario accessibile con specifici profili anche al personale dell'Amministrazione e di ESTAR. Il software dovrà essere installato su risorse di calcolo dell'aggiudicatario e fruito dai client delle Amministrazioni Contraenti e di ESTAR tramite qualsiasi browser HTML (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, ...) e da qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, MAC OS, ...). Se richiesto dall'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere alla realizzazione di specifiche interfacce di integrazione con i software inventario in uso dall'Amministrazione.

Sarà cura dell'Amministrazione comunicare al fornitore l'elenco dei software che dovranno essere oggetto dell'integrazione e i dettagli della stessa.

Il costo dello sviluppo e della manutenzione delle integrazioni sarà interamente a carico dell'Aggiudicatario fino alla fine del contratto.

Sistema di gestione documentale

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un sistema per la gestione documentale finalizzato alla raccolta centralizzata, l'archiviazione, la gestione, l'aggiornamento e la consultazione dei documenti generati a partire dalla decorrenza contrattuale, quali ad esempio report, documentazione tecnica quale, protocolli di installazione, linee guida, manuali, ecc. con lo scopo di aiutare le relazioni tra Fornitore e Amministrazione in maniera efficiente ed organizzata.

Tale sistema, dovrà essere facilmente consultabile tramite qualsiasi browser HTML

(Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, ...) e da qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, MAC OS, ecc.) e dovrà permettere la gestione di documentazione attraverso Internet. Dovrà poter essere utilizzabile dall'Amministrazione e da altri soggetti, rispettando i profili ed i diritti di accesso che verranno concordati con l'Amministrazione stessa.

Sistema per la gestione della Customer Satisfaction

Al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti e monitorare la qualità complessiva del servizio, rendendo disponibili i risultati per l'intera durata del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione gli strumenti operativi per la gestione della Customer Satisfaction, aventi funzionalità di gestione di questionari concordati ed approvati dall'Amministrazione e di raccolta, di elaborazione e di rappresentazione sintetica dei dati acquisiti dal sistema di ticketing. Tale sistema dovrà permettere l'analisi automatica degli andamenti allo scopo di:

- verificare la conformità dei servizi rispetto a quanto richiesto/proposto;
- verificare l'effettivo andamento dei servizi e anticipare la gestione degli scostamenti;
- consuntivare i servizi e le attività;
- verificare l'andamento di indicatori di qualità definiti con l'Amministrazione;
- evidenziare aspetti di ottimizzazione del servizio.

Tale strumento dovrà fornire indicazioni sintetiche su alcuni aspetti operativi (es. stato delle richieste, ticket inevasi, ecc.) che le Amministrazioni potranno concordare ad inizio fornitura.

Sistema di sovra-monitoraggio

Si definisce sistema di sovra-monitoraggio il sistema deputato a monitorare la raggiungibilità e le funzionalità dei software messi a disposizione dall'Aggiudicatario per i quali lo stesso dovrà esporre interfacce applicative standard interrogabili dal sistema di sovra-monitoraggio. Il sistema potrà inviare notifiche via email e/o sms. I dettagli di tale sistema dovranno essere concordati in fase successiva all'aggiudicazione.

Servizi opzionali

Locazione operativa

Dovrà essere prevista la possibilità di richiedere le apparecchiature HW costituenti la PDL o ad integrazione funzionale della stessa, come ad esempio, gli apparati di stampa e copia in locazione operativa.

Magazzino scorte

Qualora l'Amministrazione non disponga di locali idonei, potrà richiedere all'Aggiudicatario lo stoccaggio in locali da esso gestiti di tutto il materiale utilizzato nelle attività previste dal servizio in oggetto al fine di mantenere i livelli di servizio richiesti dal capitolato.

Virtualizzazione desktop

Il Servizio dovrà consistere nella messa a disposizione dell'Amministrazione, nei locali di quest'ultima (presumibilmente, nel suo data center), di una soluzione di virtualizzazione delle PDL da realizzare secondo i requisiti funzionali ed i vincoli tecnici ed organizzativi espressi dall'Amministrazione richiedente il cui disegno nonché la componentistica e la manutenzione saranno di esclusiva responsabilità del Fornitore.

Servizi di Ottimizzazione Consolidamento e Innovazione a consumo

Il Fornitore dovrà erogare servizi relativi ad attività di supporto ed assistenza specifici tramite personale esperto ed adeguatamente certificato. Tale servizio viene acquistato in pacchetti preconfezionati di giorni uomo. Tali servizi potranno prevedere:

- studio di fattibilità di nuove funzionalità;
- analisi sul campo;
- riconfigurazioni specifiche;
- studi di ottimizzazione, consolidamento e innovazione da effettuare sia sulle apparecchiature hardware che sui programmi software.

L'erogazione di questi servizi potrà avvenire:

- da remoto;
- on site.