



INNOVHUB
STAZIONI SPERIMENTALI
PER L'INDUSTRIA

innovazione e ricerca

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE PDL

CIG: 9404765199

PREMESSA

Il presente allegato disciplina tutti gli aspetti tecnici per la fornitura del servizio di gestione e manutenzione delle PDL.

Nel capitolo 1 vengono riportate le caratteristiche tecniche del servizio di "Gestione delle PDL" in termini condizioni e modalità di prestazione degli stessi.

Nel capitolo 2 vengono riportate le caratteristiche tecniche del servizio di "Assistenza tecnica e manutenzione HW".

Nel capitolo 3 vengono riportate le caratteristiche tecniche del "Servizio di Presidio".

Nel capitolo 4 vengono elencati "Software di base e applicativi supportati".

Definizioni

Nel corpo del presente allegato con il termine:

- PDL: si intende l'insieme delle apparecchiature, comprensivo di tutte le componenti della configurazione base e delle eventuali opzioni accessorie, costituenti le PDL. (Personal Computer completo di mouse, tastiera, uno o due monitor LCD, scheda audio, cd e DVD rom/ rw, scheda di rete LAN e porte USB (elenco indicativo ma non esaustivo) o, personal computer portatile (con scheda Wi-Fi) eventualmente dotato di docking station e monitor e telefono cellulare;
- PDL laboratori: si intendono PDL collegate a strumentazione scientifica e alla rete aziendale;
- PDL non in rete: si intendono PDL interfacciate a strumentazione analitica
- IMAC: Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento;
- Sistema di trouble ticketing: si intende il sistema di tracciatura e gestione dei ticket, attualmente Erizone di Wurth;
- OCS Inventory: Open Computer and Software Inventory, software per l'inventario degli asset IT;

- Fornitore: l'aggiudicatario del servizio di gestione e manutenzione PDL;
- Cliente: Innovhub SSI
- Polo: Innovhub SSI opera attualmente su tre sedi. A Milano, in Via Colombo 79 e Via Colombo 83 (Polo Leonardo) e San Donato Milanese, in Via Galileo Galilei 1, (Polo San Donato). Tra Via Colombo 79 e Via Colombo 83 non esiste alcun collegamento interno, ma solo esterno lungo la Via Colombo
- Società: si intende la società in house della Camera di Commercio di Milano, Monza e Brianza che gestisce e manutiene Rete (WAN e LAN), server applicativi e dipartimentali (dominio, fileserver, wsus, antivirus, etc), posta elettronica e servizio di assistenza di I livello, compresa la piattaforma di ticketing, con cui il Fornitore di servizio di manutenzione PdL dovrà interfacciarsi.

1. Servizio di Gestione delle PDL

Nel servizio di "Gestione delle PDL" sono comprese attività di seguito meglio dettagliate quali l'Help Desk di 2° livello, l'installazione software e la risoluzione di problemi tecnici onsite (nei giorni di presidio) e/o da remoto, l'inventario e la gestione degli asset informatici ed il servizio IMAC (Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento).

Sulle PDL è installato un agente (Sistema Dameware) da parte della Società. Su ogni PDL la Società installerà l'agente utilizzato dal Fornitore.

Help Desk II° Livello

L'obiettivo del Help Desk di 2° livello è la gestione e risoluzione dei problemi attraverso connessione da remoto e/o, nelle giornate di presidio, delegando l'attività ad un tecnico che opererà fisicamente sulla PDL per cui è richiesta assistenza.

L'help desk di 2° livello gestisce le attività presenti nella relativa coda, attività che vengono inoltrate dal gruppo di assistenza di 1° livello, erogato dalla Società, attraverso la generazione di un ticket.

Al ricevimento del ticket, il team leader classificherà il disservizio e attribuirà il relativo SLA secondo i seguenti gradi di severità:

- Disservizio bloccante (quando l'utente non è in grado di usufruire del servizio per cui ha segnalato l'incident);
- Disservizio critico, ma non bloccante (quando l'utente è in grado di usufruire del servizio per cui ha segnalato l'incident anche se le prestazioni risultano degradate), critico;
- Disservizio non critico e non bloccante.

I tempi di reazione vengono riassunti in questa tabella:

SLA HELP DESK 2° livello	
Disservizio Bloccante	1 ora lavorativa
Disservizio non bloccante - Critico	2 ore lavorative
Disservizio non bloccante - non Critico	4 ore lavorative

Per guasti HW di apparecchiature in garanzia (on site da parte del produttore) sarà compito del Fornitore attivare la procedura di riparazione/sostituzione del componente danneggiato. Eventuali costi per l'invio al produttore o fornitore terzo di una apparecchiatura in garanzia non on-site sono a carico del Cliente (maggiori dettagli nel capitolo "Assistenza tecnica e manutenzione HW").

Per una più rapida soluzione del problema dovrà essere prevista anche una eventuale escalation al supporto tecnico esterno o di fornitori di terze parti.

Sarà compito del tecnico a fine intervento, che avverrà solo dopo il completo ripristino della macchina, chiudere il ticket inserendo le note operative che saranno visibili anche dal supporto di 1° livello, con l'obiettivo di dare a tutto il supporto di assistenza un quadro complessivo degli incident, prevenire ulteriori segnalazioni e valutare se

trasmettere eventuali richieste proattive per prevenire incidenti futuri (Problem management).

Un'altra funzione dell'help desk di 2° livello sarà quello di organizzare al meglio le manutenzioni preventive e gli IMAC.

Risoluzione di problemi tecnici in locale

Tale servizio prevede interventi tecnici in locale per la soluzione di problemi laddove non sia stato possibile operare da remoto.

Nelle giornate in cui è previsto il presidio è sempre inclusa l'attività di risoluzione problemi tecnici in locale.

Il presidio locale, attivo nei modi e tempi indicati nel capitolato, sarà formato da un tecnico che subentrerà operativamente in caso di mancata soluzione da remoto.

SLA TECNICI on site	Entro nr. 2 ore lavorative dal primo giorno di presidio utile dopo ricezione del ticket dal supporto di 1° livello
Disservizio Bloccante	4 ore lavorative
Disservizio non bloccante critico	8 ore lavorative
Disservizio non bloccante non critico	16 ore lavorative

Per i disservizi bloccanti, ove non sia possibile una risoluzione immediata, è prevista l'evasione della richiesta mediante utilizzo di "muletti" da installarsi entro un termine massimo di 4 ore dalla mancata risoluzione del problema.

Per "muletto" si intende una macchina sostitutiva temporanea aventi le medesime caratteristiche tecnologiche di quella da sostituire che verrà fornita (se disponibile come scorta a magazzino) dal Cliente, in caso contrario dal Fornitore.

Installazione software PDL da remoto

Il servizio consiste, a fronte di una generazione di ticket, nell'installazione ed aggiornamento di software di base e di produttività attraverso una distribuzione elettronica degli aggiornamenti.

L'autorizzazione dell'attività e la fornitura dei SW, sono a carico del referente informatico del Cliente, al quale verranno inoltrati i ticket relativi a queste attività. Verificata l'effettiva fattibilità, il referente dovrà inoltrare il ticket all'help desk di 2° livello con il quale ne concorderà l'esecuzione.

La richiesta di tale servizio può essere individuale o una richiesta organizzativa, che coinvolge più utenti, opportunamente programmabile.

Lo SLA di evasione per tale servizio, per le richieste "individuali", è di 8 ore lavorative calcolate dall'effettiva autorizzazione del referente informatico.

L'elenco dei software di base e applicativi standard è riportato nel capitolo "Software di base e applicativi supportati". Tutti i software e sistemi operativi (o versioni degli stessi) messi in End-of-life da parte dei produttori dovranno essere gestiti in modalità "best effort".

Il servizio potrà essere richiesto dal Cliente anche su PC / notebook personali per dipendenti in smartworking.

Installazione/aggiornamento software PDL in locale

Il servizio prevede le operazioni di installazione e aggiornamento software con procedure manuali on site per mezzo del personale di presidio.

La procedura di esecuzione è la medesima riportata al punto che precede.

Il servizio sarà offerto durante gli orari di presidio.

Installazione software per evento straordinario

Il servizio consiste nell'installazione software da remoto da erogare in modalità urgente per eventi straordinari non pianificabili preventivamente.

La procedura di esecuzione è la medesima riportata al punto che precede.

Il servizio sarà offerto nei normali orari di lavoro e i tempi di intervento saranno concordati di volta in volta fra il Referente Informatico del Cliente ed il Team Leader del Fornitore.

Gestione proattiva della PDL

Il servizio consiste in tutte quelle attività volte a mantenere in efficienza le PDL del Cliente (sia per le componenti hardware che per quelle software) quali ad esempio: analisi della vetustà delle macchine, della tipologia dei ticket, dell'evoluzione dei software, ecc. finalizzati a proporre al Cliente dei piani di miglioramento degli asset, della loro configurazione e del loro utilizzo.

Dovrà essere fornita reportistica di tale attività con periodicità trimestrale.

IMAC base

Il servizio consiste nelle operazioni di installazione, disinstallazione e movimentazione all'interno dei singoli Poli dell'Azienda cliente, aggiunta e cambiamento delle PDL.

L'avvio e l'autorizzazione dell'attività sono a carico del referente informatico del Cliente con il quale il Fornitore concorderà l'esecuzione.

Il servizio dovrà essere offerto nei normali orari di lavoro e lo SLA richiesto per tale servizio è di evasione in 24 ore lavorative calcolate dall'effettiva autorizzazione del referente informatico.

Si precisa che in caso di richieste di IMAC di tipo massivo, con un numero superiore a 20 PDL, per esempio in caso di trasferimenti di più uffici o in caso di rinnovo del parco attrezzature o per IMAC tra i due Poli, la tempistica e gli SLA verranno concordati e pianificati con il referente informatico del Cliente.

In qualsiasi tipologia di intervento devono essere fatte tutte le attività necessarie per preservare i dati locali dell'Utente.

Il servizio IMAC base comprende le operazioni di seguito meglio dettagliate.

Install - Installazione di nuova Pdl

Il Fornitore provvede all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della Postazione di Lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- ripristino, secondo le procedure concordate il Cliente, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente del Cliente stesso;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico del Cliente.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico del Cliente, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico. Se l'installazione avviene in sostituzione di una PdL preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa. La disinstallazione è a carico del Fornitore.

Remove - Disinstallazione di una Pdl

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono incluse le attività di seguito riportate:

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;

- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;
- imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico del Cliente.

Move - Movimentazione di una Pdl

Il servizio, a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata del Cliente (in caso di movimentazione tra polo Leonardo e polo San Donato è possibile usufruire di un servizio interno al Cliente di movimentazione merci);
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Add - Aggiunta ad una Pdl

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa.
- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy del Cliente.

L'attività, in entrambi i casi, prevede l'esecuzione di test di installazione per verificare il funzionamento delle componenti aggiunte, eventualmente sulla base di procedure fornite dal Cliente.

Change - Modifiche ad una Pdl

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo.

Servizio di inventario e gestione degli asset informatici

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato l'inventario delle postazioni di lavoro sul sistema centralizzato NetEye che svolge, attraverso il software specifico OCS Inventory, un inventario automatico per la catalogazione di tutte le postazioni di lavoro sia dal punto di vista hardware che software. Tali informazioni sono reperibili attraverso un agente installato su tutte le PDL da parte della Società.

Per i dati che non possono essere rilevati automaticamente, come ad es. numero cespite, ufficio, sede, ecc., il sistema prevede l'inserimento manuale, a carico del Fornitore, così come l'eventuale inserimento in inventario di PC non in rete.

L'installazione dell'agente viene effettuato attraverso il sistema Active Directory e verrà richiesto al Fornitore del servizio di gestione PDL l'installazione manuale dell'agent solo per eventuali postazioni non in dominio.

Per le postazioni fuori rete l'inventario dovrà essere mantenuto aggiornato manualmente da parte del Fornitore per tutte le informazioni.

Rendicontazioni e Report

Dovranno essere prodotti con periodicità trimestrale, e consegnati al direttore dell'esecuzione del contratto, report sull'andamento del servizio.

La reportistica sull'andamento della gestione delle pdl conterrà i seguenti dati:

- Numero dei ticket aperti nel periodo di riferimento suddivisi per tipologia di ticket (cioè suddivisi per assistenza software, applicativi, pc, stampanti, server ecc.), per tipologia di intervento (da remoto o on site), per tipologia di risoluzione del problema, per interventi su apparecchiature in garanzia, per tempi di risoluzione rispetto agli SLA, ecc.;
- Numero dei ticket per IMAC, suddivisi tra nuove installazioni, dismissioni e spostamenti;
- Analisi ed eventuali proposte per il contenimento dei ticket e indicazioni sull'evoluzione tecnologica hw e sw.

Prima della scadenza del contratto dovrà essere consegnata una reportistica riassuntiva sugli stessi punti sopra elencati.

Servizio manutenzione Stampanti e Scanner

Il servizio prevede l'assistenza e manutenzione delle stampanti e scanner di proprietà del Cliente. Sono escluse le Multifunzioni per le quali il Cliente ha in essere un contratto di noleggio operativo. La fornitura dei consumabili è a carico del Cliente.

Lo SLA per la risoluzione del problema è entro le 16 ore lavorative.

2. Servizio di Assistenza tecnica e manutenzione HW

Nel servizio di "Assistenza tecnica e manutenzione HW", servizio volto a garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature hardware ed il loro ripristino in caso di guasti o malfunzionamenti, sono comprese le attività di manutenzione PC desktop, notebook, stampanti/multifunzioni e scanner di proprietà del Cliente.

Il servizio gestisce tutti gli interventi di manutenzione hardware derivanti da una richiesta dell'help desk di 1° livello in merito a:

- Personal Computer in garanzia
- Personal Computer non in garanzia
- Monitor in garanzia
- Monitor non in garanzia
- Pc portatili (notebook)
- Docking station
- Stampanti locali
- Stampanti di rete (sono escluse le multifunzioni a noleggio)
- Periferiche (scanner, lettori smart card)

Sono **esclusi** dall'assistenza HW tutti i dispositivi mobili. Sono altresì esclusi gli interventi di ripristino di apparecchiature che abbiano subito guasti a causa di un utilizzo improprio/malaccorto (cadute accidentali, dispersione di liquidi sugli apparati e simili).

Il servizio di manutenzione comprende:

- MANUTENZIONE PREVENTIVA: essa prevede l'effettuazione di quei controlli preventivi previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche. Tale attività potrà prevedere controlli e/o sostituzioni di componenti dei sistemi, con modalità da concordare con il Cliente;

- **MANUTENZIONE EVOLUTIVA:** essa prevede l'effettuazione degli interventi che si rendessero necessari per assicurare la costante aderenza delle apparecchiature all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del sistema informativo. In tal senso il Fornitore dovrà prevedere l'applicazione di quelle modifiche fornite dai produttori per migliorare l'affidabilità delle apparecchiature;
- **MANUTENZIONE CORRETTIVA:** essa prevede l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi, da effettuarsi presso la sede del Cliente.

La procedura di assistenza sarà differenziata in base alla presenza o meno della copertura in garanzia hardware.

Per le apparecchiature non in garanzia:

- L'operatore dell'help desk manutenzione HW contatta l'utente e pianifica l'intervento richiesto;
- Un operatore del servizio manutenzione HW si reca on-site ed effettua la sostituzione della parte guasta;
- Qualora non sia possibile una risoluzione del problema, al fine di permettere la continuità dell'attività lavorativa e per il rispetto degli SLA richiesti, l'operatore provvederà a sostituire l'apparecchiatura guasta con un "muletto" che potrà anche essere fornito dal Cliente (se disponibile a magazzino) e a gestire la modifica provvisoria del numero di inventario;
- Risolta la richiesta, l'help desk Manutenzione registra la tipologia dell'intervento effettuato all'interno del ticket verificando la soddisfazione dell'utente chiudendo definitivamente il ticket e aggiornando, se necessario, data base degli asset.

Durante l'intero periodo contrattuale dovrà essere assicurata, a spese del Fornitore, la riparazione delle apparecchiature informatiche mal funzionanti e l'eventuale sostituzione dei componenti danneggiati, nonché il ripristino della funzionalità dei software come originariamente installati.

L'eventuale sostituzione di parti di ricambio e/o di dispositivi accessori, dovrà essere effettuata con parti/dispositivi/prodotti originali o, se non disponibili, comunque compatibili. Il Fornitore deve fornire al Cliente le specifiche tecniche dei prodotti/parti di ricambio da acquistare.

Nel caso in cui i pc dovessero risultare "obsoleti" (con età superiore ai 5 anni), e nel caso non fosse possibile reperire parti di ricambio, verrà fornita temporaneamente dal Fornitore apparecchiatura sostitutiva per permettere al Cliente di acquistare un modello più recente.

Per i disservizi bloccanti, ove non sia possibile una risoluzione immediata, l'assistenza di II° livello dovrà procedere all'evasione della richiesta mediante utilizzo di "muletti" da installarsi entro un termine massimo di 8 ore dalla generazione del ticket da parte del team di 1° livello per le altre PDL.

Il **tempo di reazione** e di presa in carico per il servizio deve essere inferiore a 1 ora per tutte le PDL. Lo SLA per la risoluzione del problema è entro le 8 ore lavorative.

Il servizio potrà non comprendere la riparazione dei guasti dovuti a calamità o manomissioni del sistema

Per apparecchiature ancora in garanzia:

- Il Fornitore contatta l'utente e/o il referente informatico del Cliente e verifica l'eventuale esistenza di garanzie;
- L'operatore dovrà attivare il Fornitore della garanzia per la soluzione del problema on site. (Il tempo di evasione di tali richieste dipende dai tempi del Fornitore della garanzia). Tuttavia il Fornitore dovrà monitorare costantemente tale attività, provvedendo anche ad eventuali solleciti;
- Nel frattempo, al fine di permettere la continuità dell'attività lavorativa e per il rispetto degli SLA richiesti, l'operatore provvederà a sostituire l'apparecchiatura guasta con un "muletto" che potrà anche essere fornito dal Cliente (se disponibile a magazzino) e a gestire la modifica provvisoria del numero di inventario;
- Intervenuto il Fornitore della garanzia ed effettuata la riparazione o sostituzione richiesta, l'operatore dell'help desk manutenzione HW (del Fornitore) dovrà

verificare il ripristino dell'apparecchiatura e provvedere alla sua ri-emissione in servizio presso l'utente;

- Risolta la richiesta, l'help desk Manutenzione registra la tipologia dell'intervento effettuato all'interno del ticket verificando la soddisfazione dell'utente chiudendo definitivamente il ticket e aggiornando, se necessario, data base degli asset.

Al fine di garantire la gestione ottimale del servizio, il Fornitore dovrà avere in dotazione parti di ricambio e muletti che potranno essere utilizzati per permettere all'utenza di riprendere la propria attività nel più breve tempo possibile.

Per i disservizi bloccanti, ove non sia possibile una risoluzione immediata, è prevista l'evasione della richiesta mediante utilizzo di "muletti" da installarsi entro un termine massimo di 8 ore dalla generazione del ticket da parte del team di 1° livello.

Il tempo di reazione, inteso come inizio delle procedure di attivazione della garanzia, deve essere inferiore a 2 ore per tutte le PDL.

Pc Notebook

La procedura di assistenza sarà la medesima prevista per i pc desktop con uno SLA per la risoluzione del problema di 8 ore lavorative.

Esclusivamente per i notebook con vetustà superiore a 3 anni le parti di ricambio eventualmente necessarie saranno a carico del Cliente, mentre per i notebook con età inferiore a tre anni e non più in garanzia le parti di ricambio sono comprese nel servizio.

Le batterie sono considerate consumabili e sono sempre a carico del Cliente.

3. Attività di presidio

Il servizio prevede la presenza di un tecnico presso una sede di Innovhub di Milano per 2 giorni a settimana per ore 8 al giorno comprese tra le 8,30 e le 18,00 con un'ora di pausa, dal lunedì al venerdì. In caso il giorno di presidio coincida con una festività infrasettimanale sarà riprogrammata la giornata entro la fine del mese successivo. Il dimensionamento della presenza in presidio verrà valutato dal Fornitore al fine di garantire l'opportuna copertura e rispetto degli SLA contrattuali e potrà subire variazioni nel corso dell'anno.

Nel presidio sono comprese le attività di gestione proattiva delle PDL e delle stampanti, mentre non è richiesto l'intervento per la sostituzione dei toner.

Il personale di presidio dovrà anche fornire assistenza nella configurazione e gestione di dispositivi mobili in dotazione aziendale al personale del Cliente, quali tablet e smartphone, limitatamente ai servizi di posta, calendar e contatti aziendali, oltre che degli applicativi per la firma digitale.

Oltre alle attività di cui sopra il personale di presidio dovrà essere in grado di:

- garantire una rapida risoluzione delle problematiche;
- nel caso delle PDL collegate a strumentazione scientifica, indipendentemente dal fatto che siano in rete o meno, garantire ai tecnici dei fornitori delle apparecchiature stesse piena collaborazione per la risoluzione di problematiche informatiche;
- per i pc che verranno dismessi dovrà essere eseguito il ripristino del sistema alle impostazioni originali o la formattazione integrale del disco fisso senza ritiro e smaltimento che sarà a cura del Cliente.

Gli addetti al presidio dovranno avere una esperienza almeno quinquennale nella configurazione di sistemi operativi compresi gli aspetti di gestione PDL in un dominio Microsoft Active Directory.

4. SOFTWARE DI BASE E APPLICATIVI

I prodotti Software standard di base e applicativi oggetto di assistenza (elenco non esaustivo) sono di seguito riportati.

SOFTWARE STANDARD:

- OS Windows (Windows 7 professional, Windows 8 e Windows 10);
- pacchetti Office e Open/LibreOffice;
- Antivirus Trend Micro infocamere;
- Browser web (Edge/Explorer, Firefox, Chrome);

- SQL e Oracle 8/9/10 Client.

SOFTWARE SPECIFICO:

- SCIC – Gestione Contabilità e Bilancio (client/server);

SOFTWARE INFOCAMERE:

- Dike – gestione della firma digitale o software analoghi;

SOFTWARE DI UTILITA' e/o CON LICENZE SPECIFICHE:

- Alternatiff;
- Software Adobe (Acrobat Writer, Illustrator, InDesign, Photoshop. etc);
- 7zip;
- Pdf995;
- software specifici di PDL laboratori (in collaborazione con il personale di riferimento strumento).

Il Fornitore dovrà comunque garantire l'installazione di ulteriori eventuali software in modalità "best effort".

Si riporta di seguito una tabella contenente i dati indicativi relativi alle PDL presenti in ciascun Polo:

	2022
Polo San Donato - PDL laboratori	20
Polo San Donato - PDL	50
Polo San Donato – PDL non in rete - strumentazione	17
Polo Leonardo - PDL laboratori	55

Polo Leonardo - PDL	115
Polo Leonardo - PDL non in rete - strumentazione	39
TOTALE PDL	296
Polo San Donato - stampanti	20
Polo Leonardo - stampanti	30
TOTALE	311

Si riporta di seguito una tabella contenente i dati indicativi relativi ai sistemi operativi:

Sistema Operativo	Numerosità
Microsoft Windows 10 (home,Pro ,home, premium)	170
Microsoft Windows 7 (home, Pro,Ultimate)	90
Microsoft Windows XP-altro	37

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

SLA HELP DESK 2° livello	
Disservizio Bloccante	1 ora lavorativa
Disservizio non bloccante - Critico	2 ore lavorative
Disservizio non bloccante - non Critico	4 ore lavorative

Risoluzione di problemi tecnici in locale	
Disservizio Bloccante	4 ore lavorative
Disservizio non bloccante critico	8 ore lavorative
Disservizio non bloccante non critico	16 ore lavorative

Installazione software

Installazione software PDL da remoto o in locale	8 ore lavorative calcolate dall'effettiva autorizzazione del referente informatico
--	--

IMAC	
IMAC	SLA richiesto per tale servizio è di evasione in 24 ore lavorative calcolate dall'effettiva autorizzazione del referente informatico.

Manutenzione Stampanti e Scanner	
manutenzione Stampanti e Scanner	16 ore lavorative calcolate dall'effettiva autorizzazione del referente informatico

Assistenza tecnica e manutenzione HW	
Assistenza tecnica e manutenzione HW	8 ore lavorative calcolate dall'effettiva autorizzazione del referente informatico