

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

<b>Locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati</b>	<b>ALLEGATO 5 Capitolato Tecnico</b>
---	--

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>4</b>
2.1	OGGETTO .....	4
2.2	DURATA .....	4
2.3	MODALITÀ DELLA FORNITURA .....	4
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>5</b>
3.1	CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME - PERSONAL COMPUTER, MONITOR .....	5
3.1.1	PERSONAL COMPUTER.....	6
3.1.2	MONITOR .....	7
3.2	CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME - STAMPANTE LASER .....	7
3.3	CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME - STAMPANTE ETICHETTE / NASTRI.....	8
3.4	CARATTERISTICHE TECNICHE - SISTEMA OPERATIVO .....	9
3.5	SOFTWARE DI PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE .....	9
3.6	VARIAZIONE DELLA FORNITURA .....	9
3.7	ELEMENTI TECNICI MIGLIORATIVI.....	10
<b>4</b>	<b>SERVIZI</b> .....	<b>11</b>
4.1	SERVIZI DI BASE.....	11
4.1.1	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE .....	11
4.1.2	CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE .....	12
4.1.3	INSTALLAZIONE .....	13
4.2	SERVIZI OPZIONALI .....	13
4.2.1	BACKUP E RIPRISTINO DATI UTENTE.....	13
4.2.2	CONFIGURAZIONE DEL COLLEGAMENTO IN RETE RUPAR PUGLIA.....	13
4.2.3	SMALTIMENTO DI APPARECCHIATURE DI PROPRIETÀ DELL'ADERENTE .....	13
<b>5.</b>	<b>ATTIVITÀ ED ADEMPIMENTI CORRELATI ALLA GESTIONE DELLA CONVENZIONE</b> .....	<b>14</b>
5.1.1	INVENTARIO DELLE APPARECCHIATURE IN LOCAZIONE.....	14
5.1.2	REPORTING.....	14
5.1.3	RITIRO APPARECCHIATURE PER TERMINE LOCAZIONE.....	14
<b>6</b>	<b>VERIFICHE</b> .....	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>ALLEGATI TECNICI</b> .....	<b>16</b>
7.1	LINEE GENERALI DI GESTIONE E CONFIGURAZIONE DELLE POSTAZIONI DA COLLEGARE IN RETE RUPAR PUGLIA .....	16
7.2	AGGIORNAMENTO DELLA PROCEDURA .....	17
7.3	RIFERIMENTI .....	18
7.4	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI .....	18

## 1 Premessa

Il presente Capitolato Tecnico configura le indicazioni e specifiche tecniche indispensabili ai fini della presentazione dell'offerta per una **convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati**.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- a) **“Convenzione”** si intende il contratto (accordo-quadro) tra la Stazione Appaltante ed il Fornitore, con il quale quest'ultimo si impegna ad accettare, alle condizioni e ai prezzi stabiliti nella medesima convenzione, ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni registrate al sistema sperimentale di acquisto della Regione Puglia “EmPULIA”;
- b) **“Offerente”** si intende l'Impresa che partecipa con una offerta alla gara per la Convenzione;
- c) **“Fornitore”** si intende l'Impresa fornitrice aggiudicataria della gara;
- d) **“Stazione Appaltante”** si intende l'Ente responsabile della stipula della Convenzione Regione Puglia – Assessorato alla Trasparenza e cittadinanza Attiva - Settore AAGG – EmPULIA;
- e) **“Aderente”** si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l'Amministrazione che utilizza la Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura, che appartenga all'insieme delle amministrazioni ed enti regionali, enti locali, enti del Servizio sanitario nazionale ed altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel territorio della regione Puglia ( a tal proposito si rinvia alla L. 27 dicembre 2006, n. 296 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato*” art.1<sup>448</sup>) ;
- f) **“Personal Computer”** si intende il personal computer costituito da un insieme di componenti hardware e software, descritte nel presente Capitolato Tecnico;
- g) **“Servizi”** si intende l'insieme dei servizi tecnici ed organizzativi connessi alla locazione e gestione dei Personal Computer, descritti nel presente Capitolato Tecnico;
- h) **“Servizi di base”** si intendono i servizi necessariamente inclusi nella fornitura;
- i) **“Servizi opzionali”** si intendono i servizi aggiuntivi esplicitamente prescelti ed indicati nell'ordine da parte dell'Aderente;
- j) **“Assistenza on-site”**, si intende il servizio di assistenza e manutenzione preventiva e correttiva comprese nella fornitura e di durata pari a 36 mesi, da effettuarsi presso le diverse sedi degli Aderenti.

Nei paragrafi seguenti vengono indicate le specifiche dei vari componenti che costituiscono l'oggetto della Fornitura. Tali specifiche devono intendersi come **caratteristiche minime**, alle quali i componenti proposti devono corrispondere, pena l'esclusione dalla procedura di affidamento.

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

Sarà cura dell'Offerente evidenziare tutte le eventuali funzionalità e caratteristiche migliorative dei diversi componenti, che consentano una più completa valutazione della soluzione proposta, secondo lo schema presentato nel paragrafo 3.7.

## **2 Definizione della Fornitura**

La fornitura si articolerà secondo i modi e nei termini ed alle condizioni previste nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara.

### **2.1 Oggetto**

L'oggetto della fornitura consiste nel:

- a) Locazione di Personal Computer fino ad un volume massimo di 500 (cinquecento) unità;
- b) Locazione di stampanti laser fino ad un volume massimo di 350 (trecentocinquanta) unità;
- c) Locazione di stampanti etichetta fino ad un volume massimo di 100 (cento) unità;
- d) Espletamento Servizi e attività e/o adempimenti correlati alla gestione della Convenzione.

### **2.2 Durata**

Il Fornitore dovrà assicurare quanto indicato al par. 2.1 per la durata della Convenzione che è pari a 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di positivo collaudo ai sensi di quanto previsto nel Disciplinare di gara. I singoli Contratti di fornitura, stipulati dagli Aderenti mediante Ordinativi di Fornitura, avranno durata pari a 36 mesi decorrenti dal positivo esito della verifica di cui al par. 6.

### **2.3 Modalità della fornitura**

Le singole forniture sono subordinate all'esito positivo della verifica preliminare secondo quanto specificato nel par.6.

Gli Ordinativi di Fornitura sono emessi dagli Aderenti mediante l'utilizzo degli appositi form disponibili sul portale [www.empulia.it](http://www.empulia.it), cui si rimanda per una descrizione dettagliata delle procedure di acquisto "on line". Il modulo di ordine riporterà la descrizione, la quantità e il recapito di consegna, come pure il nome del responsabile interno cui il Fornitore dovrà rivolgersi.

Ogni modulo d'ordine dovrà contenere indicazione di almeno un personal computer; in aggiunta sarà possibile specificare, all'interno del medesimo ordine, dispositivi e servizi opzionali in numero non superiore al numero di pc richiesti.

In caso di malfunzionamento del sito gli Aderenti potranno effettuare ordinativi tramite fax o e-mail, dandone opportuna conoscenza alla Stazione Appaltante.

### 3 Descrizione della fornitura

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche tecniche minime cui devono necessariamente rispondere i dispositivi, **pena l'esclusione dalla gara**. I prodotti offerti e oggetto delle singole forniture, devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove. Le caratteristiche dei dispositivi offerti devono essere riferite **ad una unica configurazione**; non saranno quindi accettate offerte che presentino una possibile scelta fra due o più differenti configurazioni (fatto salvo quanto descritto per il sistema operativo al paragrafo 3.4).

Ogni unità prevista dalla fornitura dovrà essere corredata da tutta la manualistica tecnica completa relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore. La documentazione dovrà essere fornita in originale, integra e in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese in copia cartacea. In alternativa potrà essere fornito il formato elettronico che dovrà possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (*formato elettronico accessibile*), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n.11.

Le apparecchiature devono poter supportare i sistemi operativi richiesti ed essere compatibili con l'ultima versione degli stessi; devono inoltre disporre di tutti i driver necessari al funzionamento. Tutte le apparecchiature hardware dovranno rispettare le norme sugli standard tecnici, sugli standard di qualità, sicurezza, ergonomia e sugli standard di comunicazione indicati nella normativa italiana ed europea in vigore. Le marche delle attrezzature offerte devono possedere la certificazione in accordo con i vigenti standard della serie UNI EN ISO 9001:2000.

Tutto il materiale dovrà essere completo d'ogni accessorio (cavi d'alimentazione, cavi paralleli, cavi SCSI, cavi USB ecc.) necessario al funzionamento delle attrezzature, dei driver, del sistema operativo e del materiale di consumo inizialmente necessario al collaudo, oltre alla licenza d'uso dei programmi di base e di utilità.

Il fornitore deve garantire che le apparecchiature siano state progettate e costruite in conformità delle norme CEI 110-5 (EN 55022) per i limiti di emissione radio disturbi e EN50082-1 per quelli di immunità. Inoltre devono essere provviste di marcatura CE in ottemperanza con la direttiva CEE sulla compatibilità elettromagnetica (D. Lgs 475/92).

#### 3.1 Caratteristiche tecniche minime - Personal Computer, Monitor

Il Personal Computer si intende composto da: Unità Centrale, mouse, tastiera, monitor e tutto quanto previsto nei paragrafi 3.1.1 e 3.1.2.

Inoltre si richiede il logo "Windows Vista Capable" sui Personal Computer, al fine di assicurare il funzionamento ottimale delle funzionalità disponibili in tutte le edizioni del sistema operativo Windows Vista Business Edition.

Le caratteristiche prestazionali dei Personal Computer sono state stabilite in funzione del benchmark **SYSMARK 2004 SE OVERALL RATING**, consultabile al sito [www.bapco.com](http://www.bapco.com), in cui sono riportati i benchmark effettuati dalla "Business Applications Performance Corporation". L'offerente dovrà obbligatoriamente corredare l'offerta tecnica con una dichiarazione relativa ai test effettuati, per dimostrare la capacità del modello offerto di raggiungere **un punteggio minimo di 195** nel citato benchmark.

In qualsiasi momento la Stazione appaltante potrà effettuare verifiche circa la corrispondenza di quanto fornito ai benchmark dichiarati; è fatto obbligo al fornitore di dotarsi di tutti gli strumenti

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

(apparecchiature, software, istruzioni operative) necessari alla produzione delle informazioni richieste.

### 3.1.1 Personal Computer

UNITÀ CENTRALE	Microprocessore x86 di ultima generazione
CASE	Midi-Tower
MEMORIA RAM	1Gb espandibile ad almeno 4Gb
CONTROLLER	Serial ATA
DISCO RIGIDO	160GB, velocità minima 7200 rpm
SCHEDA GRAFICA	PCI-Express, 256Mb integrati, uscita DVI
FLOPPY DRIVE	3,5"/1,44MB
INTERFACCE ESTERNE	4 porte USB 2.0 (di cui almeno due frontali), 1 porta seriale, 1 porta mouse, 1 porta tastiera
MASTERIZZATORE	Interno DVD±R/±RW dual layer 16x DVD Combo Drive con software per la masterizzazione di ultima versione
SCHEDA DI RETE	Ethernet 10Base-T/100Base-TX/1000Base-T UTP
TASTIERA	Italiana con tasto Euro
MOUSE	Ottico con rotella di scorrimento
SCHEDA AUDIO	Integrata con porte Microfono-IN, Line-IN, Cuffia/line-OUT
SISTEMA OPERATIVO	Windows XP Professional italiano oppure Windows Vista Business Edition, preinstallato nell'ultima versione commercialmente disponibile e configurato con driver per la configurazione fornita – CD e licenza d'uso
SISTEMA DI PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE	Microsoft® Office Standard Italiano, preinstallato nell'ultima versione commercialmente disponibile

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

### 3.1.2 Monitor

TECNOLOGIA DELLO SCHERMO	TFT a matrice attiva
DIMENSIONI DELLO SCHERMO	17 pollici
LUMINOSITÀ DELLO SCHERMO	250 nits
LIVELLO DI CONTRASTO	500:1
TEMPO DI RISPOSTA DI AGGIORNAMENTO	8 ms
FREQUENZA DI SCANSIONE	Frequenza orizzontale: 30-83 kHz, Frequenza verticale: 56-76 Hz
COLORI	16 milioni
DOT PITCH	0,26 mm
RISOLUZIONE	1280 x 1024 a 60 HZ (analogico e digitale)
CONNETTORE VIDEO	Due connettori: uno VGA analogico mini D-sub da 15 pin e uno DVI (incluso cavo DVI per il collegamento al personal computer)
MULTIMEDIALE	Altoparlanti stereo
CERTIFICAZIONI	Tco 03, ISO 9241, ISO 13406-2

### 3.2 Caratteristiche tecniche minime - Stampante Laser

Ogni stampante dovrà essere fornita corredata di almeno un toner aggiuntivo a quello previsto dalla fornitura originale.

FUNZIONI	Stampa in bianco e nero
TECNOLOGIA	Laser
FORMATO CARTA	Legale, lettera, A4,A5,B5
VELOCITÀ DI STAMPA	18 ppm
MEMORIA RAM	8 Mb
RISOLUZIONE	600 x 600 dpi
PAGINE AL MESE	8000
CAPACITÀ CASSETTI	150 fogli
MODALITÀ ALIMENTAZIONE CARTA	Automatica / Manuale (foglio singolo)
INTERFACCIA	Compatibile con le specifiche USB 2.0
EMULAZIONE LINGUAGGIO	PCL 5E
SISTEMI OPERATIVI COMPATIBILI	Microsoft® Windows® XP e Microsoft® Windows® Vista Business Edition

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

### 3.3 Caratteristiche Tecniche minime - Stampante Etichette / Nastri

Ogni stampante dovrà essere fornita corredata di almeno una cartuccia etichette e un nastro, aggiuntivi a quelli eventualmente previsti dalla fornitura originale.

FUNZIONI	Stampante nastri ed etichette
TECNOLOGIA	Trasferimento termico
FORMATO SUPPORTO ETICHETTE	89 x 28 mm
FORMATO SUPPORTO NASTRI	19 mm
VELOCITÀ DI STAMPA	40 etichette /minuto; 600 mm nastro / minuto
RISOLUZIONE	Etichette: 300 dpi; Nastro: 180 dpi
CODICI A BARRE	Code 39, Code 128, Codabar, EAN 8/13; EAN 128
INTERFACCIA	Compatibile con le specifiche USB
CONFIGURAZIONE E GESTIONE	Manuale operativo e Software specifico integrato
SISTEMI OPERATIVI COMPATIBILI	Microsoft® Windows® XP e Microsoft® Windows® Vista Business Edition

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

### **3.4 Caratteristiche tecniche - Sistema Operativo**

Su ciascun Personal Computer deve essere installata e resa operante una licenza d'uso a tempo indeterminato del sistema operativo Microsoft® Windows XP Professional.

Tale sistema operativo deve:

- a) essere fornito nell'ultima versione ed in lingua italiana;
- b) contenere l'ultima versione dei relativi Service Pack;
- c) includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

Qualora i "device drivers" non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti magnetici / ottici; è compito del produttore e/o del fornitore rendere disponibili, attraverso il proprio sito web, eventuali nuove versioni dei driver o dei software a supporto dei prodotti oggetto della convenzione.

Su ciascun Personal Computer dovrà essere apposta l'etichetta COA (Certificate of Authenticity) comprovante l'autenticità della licenza, così come previsto dalle procedure Microsoft®.

E' facoltà dell'Aderente indicare, al momento dell'ordine, la preferenza per il sistema operativo Microsoft® Vista Business Edition o per il sistema operativo Microsoft® Windows® XP Professional. È obbligo del fornitore verificare e disporre la piena operatività del personal computer nell'utilizzo dei dispositivi (anche opzionali) e del software di produttività individuale. Per tutto il software installato, la ditta fornitrice dovrà rilasciare – dove previsto – supporto contenente copia del software presente, evidenziando il numero di licenza eventualmente necessaria.

### **3.5 Software di produttività individuale**

Ogni Personal Computer sarà fornito corredato della suite Microsoft® Office Standard Italiano nell'ultima versione commercialmente disponibile compatibile con il sistema operativo indicato. Il software dovrà essere installato e reso funzionante; di tutto il software installato, la ditta fornitrice dovrà rilasciare – dove previsto – supporto contenente copia del software presente, evidenziando il numero di licenza eventualmente necessaria.

### **3.6 Variazione della fornitura**

Durante il corso della fornitura sono ammesse variazioni alle configurazioni proposte in sede di gara, nei limiti e modalità di seguito descritte.

Il Fornitore è tenuto a segnalare alla Stazione Appaltante la circostanza di variazione, producendo documentazione che riporti:

- a) Quali apparecchiature aventi identiche o migliori caratteristiche sono offerte in sostituzione;
- b) L'elenco delle caratteristiche;
- c) La documentazione tecnica prevista dal presente Capitolato Tecnico.

Resta inteso che le relative condizioni economiche resteranno inalterate.

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

Nel termine di 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento di detta documentazione la Stazione Appaltante procederà, su un esemplare messo a disposizione dal Fornitore, al collaudo secondo le modalità descritte nel Disciplinare di Gara.

L'esito del collaudo e la conseguente accettazione della fornitura, saranno comunicati al Fornitore entro successivi 10 (dieci) giorni lavorativi dal termine delle procedure di collaudo.

In caso di esito negativo, la Stazione Appaltante avrà facoltà di risolvere di diritto la convenzione.

### 3.7 Elementi tecnici migliorativi

Di seguito vengono indicati gli elementi di qualità tecnica, riassunti per oggetto di fornitura, che saranno oggetto di valutazione. L'offerta del Concorrente sarà valutata con le modalità descritte nel Disciplinare di Gara.

#### Elenco degli elementi tecnici migliorativi

<b>PERSONAL COMPUTER</b>
Valore di Benchmark SysMark 2004 SE
Memoria Centrale RAM per PC
Memoria di massa
Memoria della scheda video
Interfacce esterne – USB
Interfacce esterne - Firewire
<b>MONITOR</b>
Dimensione dello schermo / DPI
<b>STAMPANTE LASER</b>
Opzione di stampa
Memoria RAM
Velocità di stampa
<b>SERVIZI DI BASE</b>
Assistenza e manutenzione delle apparecchiature:
Consegna delle apparecchiature
<b>SERVIZI OPZIONALI</b>
Backup e ripristino dati utente
Configurazione del collegamento in rete RUPAR

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

## 4 Servizi

I servizi descritti nel presente paragrafo sono parte integrante della fornitura e sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

L'offerta dovrà essere accompagnata da una descrizione della struttura tecnica e logistica e delle misure organizzative messe in atto dal Fornitore, in modo da consentire la valutazione approfondita dei servizi connessi alla fornitura.

I servizi si distinguono in:

- a) “Servizi di Base”, da ritenere sempre presenti in fase d'ordine e quantificati e qualificati in conformità allo stesso;
- b) “Servizi Opzionali” esplicitamente richiesti dall'Aderente al momento della formalizzazione dell'ordine.

### 3.7 Servizi di Base

#### 4.1.1 Assistenza e manutenzione delle apparecchiature

Il servizio di assistenza e manutenzione delle apparecchiature consiste nel porre in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell'apparecchiatura ed al ripristino dell'operatività.

Per malfunzionamento delle apparecchiature locate si intende ogni difformità del prodotto in esecuzione delle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso, non esplicitamente contemplate dalla garanzia del prodotto. Il servizio di assistenza manutenzione ed assistenza tecnica pertanto dovrà garantire il corretto funzionamento dei dispositivi citati.

Si fa altresì riferimento alle seguenti definizioni di cui:

- 1) al manuale n. 4 CNIPA “Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione” edizione 1.2 del 31.08.2005, Classi di Servizio:

- ✓ 3.6.1 GPL *Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro*- paragrafo n° 5.7
- ✓ 3.2.3 *MSI Manutenzione sistemi* - paragrafi n° 4.7 e 4.8

- 2) al documento ISO/CD 10303-226

Tutte le apparecchiature fornite (Personal Computer, monitor, stampante laser, stampante etichetta) dovranno essere coperte **da tre anni di assistenza on site** a decorrere dalla data di positivo esito della verifica di cui al par. 6. e comunque per l'intera durata della locazione.

In particolare il Fornitore dovrà garantire i seguenti requisiti minimi per l'assistenza:

- a) servizio di assistenza in formula NBD (Next Business Day) dalla richiesta dell'Aderente;
- b) ripristino del guasto entro tre giorni lavorativi dalla richiesta dell'aderente.

Il fornitore è tenuto a garantire la presenza di almeno un centro di assistenza e manutenzione sul territorio della Regione Puglia, e dovrà specificare, nella documentazione dei propri servizi di assistenza, i recapiti telefonici e fax che dovranno essere contattati dall'utente.

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Aderente al Fornitore; i termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento. La chiamata d'assistenza potrà essere effettuata dall'utente assegnatario dei dispositivi locati, che avrà cura di indicare il numero di matricola del PC installato.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione dell'apparecchiatura stessa con altra equivalente; in caso di sostituzione del personal computer, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il fornitore dovrà procedere allo spostamento del disco fisso dal personal computer guasto a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

In caso di sostituzione di componenti del personal computer, deve essere garantito l'utilizzo di ricambi originali e la piena compatibilità con le altre componenti dell'apparecchiatura; deve inoltre essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

Non è prevista assistenza sul software preinstallato, né su altro software eventualmente presente sui Personal Computer.

Si specifica che per ogni intervento di manutenzione, dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato dell'Aderente e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il numero seriale, il numero di installazione, il numero di ticket, la data e l'ora di apertura della chiamata, il numero dell'intervento, la data e l'ora dell'intervento, la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento).

#### **4.1.2 Consegna delle apparecchiature**

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, ritiro e smaltimento dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Non saranno accettate consegne parziali, ovvero consegne di apparecchiature che non comprendano tutti i dispositivi e la documentazione tecnica previsti nell'ordine effettuato dall'Aderente. Il Fornitore deve garantire che la consegna degli oggetti ordinati venga effettuata **entro e non oltre la quarta settimana naturale consecutiva all'emissione della richiesta**; le consegne non potranno avvenire mediante attività distribuite nel tempo, salvo diverso ed espresso accordo scritto tra le parti, che riporti un piano dettagliato di attività.

Prima dell'avvio della consegna e con almeno **3 (tre) giorni lavorativi** di anticipo, il fornitore contatterà l'Incaricato dell'Aderente indicato nel documento d'ordine e concordare tempi e dettagli operativi; sarà cura dell'Aderente assicurare tutte le condizioni necessarie per l'effettuazione dei servizi richiesti al Fornitore.

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

### **4.1.3 Installazione**

Le apparecchiature devono essere installate contestualmente all'atto della consegna ed il sistema operativo personalizzato con i dati dell'utente finale. L'installazione del Personal Computer, l'interfacciamento con la stampante (ove presente), l'attivazione e/o il ripristino delle funzionalità di rete (se già presenti nel personal computer che viene sostituito, ad eccezione delle connessioni alla rete RUPAR), la funzionalità completa di tutti i dispositivi sia base che opzionali, nonché del caricamento dei software preinstallati, devono essere effettuate esclusivamente a cura e spese del Fornitore con personale tecnico esperto.

Al termine, le apparecchiature saranno sottoposte a verifica secondo quanto specificato in par.6; nel caso in cui non fosse possibile effettuare le verifiche, le parti stabiliranno una data non successiva al 30° giorno solare, in cui poter procedere alla stessa.

## **4.2 Servizi Opzionali**

L'installazione del Personal Computer può essere corredata dalla richiesta di servizi di personalizzazione identificati come "Servizi Opzionali". Tali servizi saranno specificati al momento dell'ordine. L'erogazione dei servizi sarà effettuata dal Fornitore esclusivamente con personale tecnico esperto.

### **4.2.1 Backup e ripristino dati utente**

Tale servizio sarà prestato dal Fornitore in modalità contestuale alla consegna. Le attività di backup devono essere intese come aventi oggetto l'insieme complessivo dei dati presenti sul / sugli hard disk presenti sul personal computer di cui si sta effettuando la sostituzione. L'attività potrà essere effettuata a condizione che il volume dati interessato non superi lo spazio disponibile sul supporto magnetico del ricevente. In caso contrario sarà compito dell'utente dell'Aderente riorganizzare i dati in modo tale da rendere possibile l'operazione. Come servizio di ripristino si intende il popolamento dell'hard disk ricevente con la medesima quantità di dati oggetto di backup.

### **4.2.2 Configurazione del collegamento in Rete RUPAR Puglia**

Tale servizio potrà essere richiesto per qualsiasi personal computer, senza distinzione dello stato di collegamento esistente; Il fornitore erogherà il servizio in ottemperanza a procedure di collegamento meglio specificate in par. 7.

### **4.2.3 Smaltimento di apparecchiature di proprietà dell'Aderente**

Il Fornitore provvederà allo smaltimento di Personal Computer o stampanti, per una quantità non eccedente quella degli oggetti nuovi forniti, nel rispetto della vigente normativa in materia di smaltimento rifiuti.

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

Sarà onere dell'Aderente fornire all'operatore incaricato allo smaltimento, tutta la documentazione prevista per il prelievo, trasporto e smaltimento dei beni, mentre quest'ultimo è tenuto alla produzione e consegna della documentazione necessaria per certificare l'avvenuta distruzione del bene in accordo con le normative vigenti.

## **5. Attività ed adempimenti correlati alla gestione della convenzione**

Sono previste attività ed adempimenti correlati alla gestione della convenzione, come di seguito indicato; l'organizzazione ed erogazione di tali attività ed adempimenti sono a carico e spese del Fornitore:

- a) Inventario delle apparecchiature in locazione;
- b) Reporting;
- c) Ritiro apparecchiature per termine locazione.

### **5.1.1 Inventario delle apparecchiature in locazione**

Tutti le apparecchiature ed i loro accessori installati dal Fornitore devono essere dotati di opportuna etichetta di riconoscimento, che ne permetta univocamente l'individuazione. Il Fornitore si impegna al mantenimento e all'aggiornamento di un inventario per tenere sotto controllo le quantità e le ubicazioni del parco installato.

### **5.1.2 Reporting**

Il Fornitore deve garantire l'emissione mensile di report che permettano di valutare e controllare:

- a) Per ogni Aderente, il parco installato, oggetto della fornitura;
- b) Per ogni oggetto di fornitura, la data di verifica ed il numero di mensilità mancanti al completamento della locazione (36 mesi);
- c) Le installazioni effettuate nel mese, con riferimento alla data di richiesta;
- d) Gli interventi di manutenzione e di assistenza tecnica effettuati nel mese, con riferimento alla data e ora della relativa chiamata e "status".

### **5.1.3 Ritiro apparecchiature per termine locazione**

Al compimento del trentaseiesimo mese di locazione a partire dalla data di positivo esito della verifica di cui al par.6 e fatto salvo il caso in cui l'Aderente abbia segnalato l'intenzione di procedere al riscatto, secondo quanto descritto nel Disciplinare di Gara, il Fornitore deve procedere al ritiro dell'apparecchiatura, previa pianificazione dell'intervento congiuntamente all'Aderente.

Le attività di ritiro delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, ritiro "al piano" e qualsiasi altra attività a tal fine necessaria. E' onere dell'Aderente provvedere alla cancellazione dei dati memorizzati sulle memorie di massa del Personal Computer, preventivamente al ritiro.

## 6 Verifiche

Il Fornitore, alla conclusione delle attività inerenti l'ordine, deve redigere un "verbale di consegna ed installazione", sottoscritto dall'incaricato dell'Aderente e dall'incaricato del Fornitore, in cui dovrà essere riportato: la data dell'ordine ed il suo numero progressivo (assegnato dal fornitore), la data o le date dell'avvenuta consegna ed installazione, il numero progressivo di installazione (assegnato dal fornitore), il tipo e matricola delle apparecchiature oggetto del verbale, il numero e tipo di servizi effettuati.

In calce, sarà evidenziato l'esito finale della consegna ed installazione. In caso di esito negativo, il Fornitore è obbligato a risolvere tutte le problematiche, e sostituire le apparecchiature eventualmente malfunzionanti, entro e non oltre **2 (due) giorni lavorativi** decorrenti dalla data del verbale.

Copia dello stesso dovrà essere disponibile per eventuali richieste di controllo da parte della Stazione Appaltante, la quale potrà effettuare verifiche sulla corretta esecuzione degli ordini, nonché sulla conformità delle apparecchiature al tipo e ai modelli descritti nell'Offerta Tecnica.

## 7 Allegati tecnici

### 7.1 Linee generali di gestione e configurazione delle postazioni da collegare in rete RUPAR Puglia

Il Fornitore deve conformarsi alle specifiche tecniche ed operative del Network Control Center di Tecnopolis CSATA (nel seguito NCC).

E' di competenza del Fornitore:

- a) L'acquisizione preventiva dei dati sulla configurazione, ovvero di qualsiasi altro dato utile, della postazione oggetto di intervento;
- b) La connessione e la configurazione del PC a livello rete in base alle direttive ed ai parametri forniti dall' NCC;
- c) La configurazione ed attivazione della sicurezza a livello PC;
- d) La verifica della corretta configurazione del sistema operativo, navigazione internet e posta elettronica.

Il Fornitore:

- a) potrà accedere alla login di administrator dei sistemi operativi installati sulla postazione, avendone cura in merito alla riservatezza;
- b) verificherà – ed eventualmente provvederà alla - configurazione del pc disabilitando, a livello BIOS, il boot da qualsiasi dispositivo diverso dal disco rigido e proteggendo lo stesso con una password (User Passw) gestita dal Fornitore (si consiglia la medesima del profilo di amministratore);
- c) effettuerà la procedura di configurazione, secondo quanto di seguito descritto:
  1. Verifica dei requisiti minimi del Sistema Operativo:
    - Windows XP service pack 2 o Vista Business Edition
    - Windows Update
  2. Disinstallazione di eventuali antivirus presenti;
  3. Cambio del nome computer con il cognome dell'utente assegnando al “Gruppo di Lavoro” il nome dell'Aderente o Unità Organizzativa (Es. TRASPORTI per il Settore Trasporti);
  4. Installazione e configurazione del software antivirus, che il fornitore avrà cura di richiedere all'NCC;
  5. Creazione profilo utente con livello di Power User o equivalente;
  6. Aggiornamento della Banca Dati del NCC e impegno di indirizzo IP su sito indicato dall'NCC, che il fornitore avrà cura di interfacciare. A titolo esemplificativo si illustra qui il tracciato record delle informazioni gestite dalla Banca Dati:

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Città	Edificio	Indirizzo	Piano	Armadio	Switch	PortaSwitch	Stanza	Presca	Nome	Indirizzo IP

I primi 7 campi sono già impostati nella Banca Dati a cura del NCC. E' compito del fornitore selezionare i valori opportuni al momento della nuova attivazione. L'indirizzo deve essere scelto tra quelli disponibili in base alle regole generali indicate dall'NCC.

7. Configurazione di rete applicando i seguenti Parametri generali indicati dall'NCC in merito a: Indirizzo Ip, Netmask, DNS primario, DNS secondario;
8. Connessione del PC all'apparato di rete; è fatto obbligo al fornitore provvedere alla fornitura delle bretelle UTP (Cat. 5) necessarie;
9. Disabilitazione dei Personal Firewall e abilitazione degli aggiornamenti automatici Microsoft®;
10. Configurazione Browser e Proxy server per navigazione internet:
  - Proxy: configurazione secondo i parametri forniti da NCC
  - Pagina Iniziale predefinita: [www.rupar.puglia.it](http://www.rupar.puglia.it)
11. Configurazione ed attivazione dello screen saver con tempo di innesco di 10 minuti e ripristino protetto dalla stessa password di livello Power User (o equivalente) che l'utente deve utilizzare per entrare nel sistema;
12. Impostazione della funzionalità di cambio password mediante la selezione delle appropriate voci in:
  - pannello di controllo →
  - strumenti di amministrazione →
  - criteri di protezione locali →
  - criteri account →
  - criterio password →
  - validità massima password;

## 7.2 Aggiornamento della procedura

Il Fornitore, per ottenere versioni aggiornate delle presenti linee guida, potrà contattare l'NCC, che avrà cura di fornire, le credenziali per l'accesso al sito di gestione delle informazioni. Per quanto concerne l'attribuzione di indirizzi IP ai PC il fornitore deve fare riferimento alla Banca Dati che sarà accessibile alla URL indicata dall'NCC.

Gara a procedura aperta per la stipula di una convenzione per la locazione triennale, con patto di riscatto, di Personal Computer, stampanti laser, stampanti etichetta e fornitura dei servizi correlati

---

### **7.3 Riferimenti**

Per tutte le sue attività il fornitore potrà contattare l’NCC, ai seguenti riferimenti:

Help Desk Tecnopolis CSATA

tel. 080 4670206

email: [helpdesk@tno.it](mailto:helpdesk@tno.it)

### **7.4 Sicurezza delle informazioni**

Il Fornitore si impegna espressamente a non accedere qualsivoglia informazione non necessaria alla configurazione del Personal Computer e, qualora accidentalmente venga a conoscenza di informazioni di pertinenza dell’Aderente e/o dell’utente presso cui si sta operando, a non divulgarle per nessun motivo, pena l’applicazione delle sanzioni previste dalla Legge in tutti i casi di violazione di riservatezza delle informazioni.

Il Fornitore si impegna altresì a rendere nota al NCC, per tutta la durata della convenzione, qualsiasi informazione relativa alle configurazioni adottate ed alle password utilizzate.