

DOTAZIONI

Il presente documento descrive oltre alle dotazioni messe a disposizione dall'Ente o richieste al Fornitore, anche i requisiti di integrazione dei sistemi del Fornitore con i sistemi dell'Ente.

1. - Dotazioni messe a disposizione dal Comune.

- a) un locale permanente ubicato presso la sede del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale del Comune, sito a Reggio Emilia in Piazza Scapinelli 2 (vedi AllegatoA_PlanimetrieCed - area A, di circa 41mq) da utilizzare come sede principale di lavoro per l'espletamento del servizio, dotato al massimo di 7 posti di lavoro attrezzati ciascuno con personal computer, apparecchio telefonico e una stampante di rete condivisa, forniti dall'Ente.
- b) un locale, ubicato nella stessa sede (vedi AllegatoA_PlanimetrieCed - area B, di circa 53mq) utilizzabile come magazzino per il deposito temporaneo di materiale in transito, parti di ricambio, attrezzature in attesa di essere consegnate al destinatario e come laboratorio per installazione di ambienti di test. Questo locale potrà essere utilizzato, a discrezione della ditta aggiudicataria, anche per le riparazioni hardware, purché queste non interferiscano in alcun modo con le necessità del Servizio e fermo restando che le riparazioni non eseguibili nel suddetto locale dovranno essere effettuate, se del caso, presso i laboratori della ditta aggiudicataria, nel rispetto dei tempi indicati.

I locali suddetti (Area A e Area B) sono completamente separati da quelli del personale dell'Ente e sono finalizzati allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura.

- c) badge di accesso a tutte le sedi comunali.
- d) software di gestione chiamate, accessibile solo dalla rete interna basato su piattaforma open source Znuny ver. 6 che permette:
 - 1. gestione di diversi canali di ricezione delle chiamate (mail, interfaccia web per "richiedi assistenza", telefono).
 - 2. inserimento della chiamata con catalogazione problema, attribuzione priorità ed urgenza.
 - 3. gestione dei vari stati della chiamata.
 - 4. smistamento ai diversi gruppi di lavoro competenti sulle diverse tipologie siano essi composti da personale del Servizio che della ditta aggiudicataria.
 - 5. tracciatura delle richieste rivolte a soggetti esterni (ad esempio manutenzione hardware) e monitoraggio degli SLA.
 - 6. gestione dei tempi di chiusura e gestione notifiche in caso di superamento dei tempi previsti.
 - 7. valutare feedback di gradimento della singola richiesta di assistenza.
 - 8. tracciatura delle attività di back-office e IMAC.
 - 9. popolamento di faq e altri repository per documentazione di work-around.
 - 10. reportistica ed estrazione dati anche tramite creazione di web services.
 - 11. integrazione con i repository dell'Ente citati di seguito.
- e) repository accessibili solo dalla rete interna in cui l'Ente memorizza dati importanti per la gestione delle richieste di assistenza:
 - 1. Utenti che hanno accesso alla rete del comune (Active directory).
 - 2. Nominativi, indirizzi e numeri telefonici degli utenti accessibili tramite una vista Oracle e all'interno del software di gestione ticket.
 - 3. Applicazioni gestionali utilizzate.
 - 4. Dotazioni delle sale.
 - 5. Inventario dei cespiti gestito su un database Oracle e accessibile tramite applicazione Babylon sviluppata da una software house per la gestione dei beni mobili/immobili.

6. SCCM per l'inventario dinamico delle PDL e periferiche ad esse connesse, dei software client e del loro utilizzo.

- f) software (tipo KillDisk) con il quale il personale della ditta aggiudicataria presente nel presidio dovrà provvedere alle attività di cancellazione a norma dei supporti delle PdL da donare come indicato al punto 3.1)b) dell'Allegato1_DescrizioneServizi.

Il progetto di gestione dei servizi proposto dal Fornitore dovrà quanto più possibile integrarsi con le informazioni già presenti nei suddetti repository evitando onerose attività di caricamento dati e problematiche di disallineamento.

La ditta aggiudicataria dovrà utilizzare esclusivamente il software di gestione chiamato messo a disposizione e di proprietà dell'Ente per la tracciatura di tutte le attività richieste da codesto Appalto Specifico. Qualora la ditta aggiudicataria avesse la necessità di utilizzare i dati relativi alle chiamate presenti all'interno del sistema dell'Ente in un proprio ambiente per proprie finalità, le eventuali attività di integrazione dei due ambienti:

1. dovranno essere a completo carico della ditta.
2. non dovranno comportare adeguamenti tecnologici all'infrastruttura dell'Ente o altre attività sistemistiche.
3. non dovranno comportare rallentamenti o appesantimenti dell'attività del personale della ditta rispetto ai servizi previsti e richiesti dall'Ente al personale stesso.

E' fatto divieto al Fornitore di introdurre apparati, elaborati, software, etc. di propria proprietà senza esplicita autorizzazione da parte del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente. L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli messi a disposizione dal Comune di Reggio Emilia) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di specifiche attività, dovranno essere concordati con il Responsabile individuato dall'Ente.

2. - Dotazioni obbligatorie fornite dalla Ditta Aggiudicataria

Oltre ai servizi descritti in Allegato1_DescrizioneServizi, la ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione, comprese nel costo dell'appalto, le seguenti dotazioni:

- a) un mezzo di trasporto a basso tasso di emissione, a disposizione dei tecnici della ditta aggiudicataria per l'espletamento del servizio oggetto della presente gara. Tale veicolo deve consentire il trasporto di almeno 2 persone contemporaneamente e deve possedere un vano carico coperto di almeno 1 metro cubo. Tale mezzo deve essere disponibile per tutta la durata contrattuale, durante le giornate e gli orari di servizio stabiliti. In caso di guasto deve essere prevista la sua sostituzione entro un giorno lavorativo. Si precisa che i veicoli elettrici hanno diritto alla circolazione gratuita nell'area ZTL (previa comunicazione della targa all'ufficio permessi); il Comune può mettere a disposizione una colonnina per la ricarica delle batterie con presa CEE tripolare industriale. Restano a carico della ditta i costi per eventuali riparazioni dei guasti, manutenzioni, sostituzioni del mezzo.

Per tutte le altre tipologie di veicoli proposti, le spese per carburante e per il permesso di circolazione in zona ZTL, la riparazione dei guasti, la manutenzione, la sostituzione, sono a carico della ditta aggiudicataria.

- b) sistema di rilevazione delle presenze con le seguenti caratteristiche:
1. deve essere fruibile dal personale della ditta aggiudicataria presente nel presidio senza oneri aggiuntivi per l'Ente. Eventuali configurazioni sistemistiche necessarie per il proprio utilizzo dovranno essere concordate con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
 2. deve permettere di identificare il luogo da cui proviene la timbratura almeno limitatamente alla rete dell'Ente.

3. deve poter essere interrogato autonomamente e in modalità real time dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente per monitorare le presenze del personale della ditta aggiudicataria all'interno del presidio. Quindi non deve esporre dati personali o sensibili del personale del Fornitore.
4. deve poter essere possibile elaborare report di dettaglio e di riepilogo delle presenze ed assenze del personale.