



**Consip S.p.A.**

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZI RELATIVI ALL’INFRASTRUTTURA DI RILEVAZIONE PRESENZE E CONTROLLO ACCESSI DELLE  
SEDI CENTRALI E PERIFERICHE PER IL MINISTERO DELL’ECONOMIA E DELLE FINANZE***



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1	DEFINIZIONI .....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA .....</b>	<b>5</b>
2.1	RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
<b>3</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E FORNITURE .....</b>	<b>6</b>
3.1	DESCRIZIONE DELL’ATTUALE INFRASTRUTTURA PER LA RILEVAZIONE DELLE PRESENZE E IL CONTROLLO ACCESSI .....	6
3.2	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI TERMINALI E DEI TOTEM GREENPASS 10	
3.2.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	11
3.3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA COMPONENTE APPLICATIVA .....	13
3.4	SERVIZI DI DISINSTALLAZIONE, IMMAGAZZINAMENTO, MOVIMENTAZIONE E INSTALLAZIONE DI TERMINALI GIA’ ESISTENTI .....	13
3.5	SERVIZI DI SUPPORTO SISTEMISTICO SPECIALISTICO A CONSUMO .....	14
3.6	FORNITURA OPZIONALE DI NUOVI TERMINALI .....	16
3.7	INSTALLAZIONE DEI TERMINALI DI NUOVA FORNITURA O GIA’ ESISTENTI .....	17
3.8	FORNITURA OPZIONALE DI TESSERE DI PROSSIMITA’ (BADGE) E RELATIVI SERVIZI .....	18
3.9	SERVIZI DI ASSISTENZA TRAMITE CONTACT CENTER .....	21
3.10	LUOGO DI LAVORO .....	22
3.11	ORARIO DI SERVIZIO .....	22
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>23</b>
4.1	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ .....	23
4.2	CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	26
4.3	PRESA IN CARICO – PHASE IN .....	27



4.4	TRANSIZIONE IN USCITA – PHASE OUT .....	28
4.5	REFERENTI .....	28
5	VERIFICA DI CONFORMITA’ .....	28
6	LIVELLI DI SERVIZIO .....	29
7	GARANZIA DEI PRODOTTI.....	35
8	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....	35
9	RISERVATEZZA.....	36
10	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA.....	36
11	PENALI .....	36
APPENDICE: DISTRIBUZIONE DEI TERMINALI PRESSO LE SEDI DELL’AMMINISTRAZIONE .....		39



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

## **1 PREMESSA**

La Sogei SpA ha richiesto di acquisire i servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze distribuite su tutto il territorio nazionale.

Al Capitolato Tecnico è allegato il documento **“Appendice: distribuzione dei terminali presso le sedi dell’Amministrazione”** che ne costituirà parte integrante.

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente acquisizione, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Committente: si intende Sogei S.p.A., Società Generale d'Informatica;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell’Economia e delle Finanze, che è proprietario dell’intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l’ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l’organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Prodotto / Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso;
- Giornata lavorativa: i giorni della settimana che vanno dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e festivi;
- Sede: l’immobile contenente l’ufficio o l’insieme di uffici del MEF;
- Sistema: l’insieme dei terminali e delle componenti applicative che costituiscono l’intero sistema di controllo accessi e rilevazione presenze.

## **2 OGGETTO E DURATA**

Oggetto del presente capitolato è l’acquisizione di un servizio di manutenzione e conduzione dell’intero sistema di rilevazione presenze e controllo accessi installato presso le sedi distribuite su tutto il territorio nazionale del Ministero dell’Economia e delle Finanze, la cui componente di gestione centralizzata è ubicata a Roma. L’oggetto è articolato in:

- a) **riattivazione del servizio di manutenzione.**
- b) **manutenzione correttiva** del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze comprensivo della componente applicativa di gestione e dei terminali installati, nonché delle infrastrutture hardware e software necessarie al loro funzionamento **(per un massimo di 560 terminali da gestire mensilmente);**
- c) **manutenzione correttiva** dei sistemi TOTEM GreenPass, da attivare a richiesta, qualora le condizioni dovessero introdurre nuovamente la verifica del GreenPass **(per un massimo di 12 totem da gestire mensilmente);**
- d) **disinstallazione e immagazzinamento di terminali** già esistenti **(per un massimo di 15 interventi);**
- e) **disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali**, già esistenti, in sedi all’interno della stessa area urbana **(per un massimo di 15 interventi);**
- f) **installazione di terminali** di nuova fornitura o già esistenti **(per un massimo di 10 interventi);**
- g) **servizi di supporto sistemistico specialistico a consumo** che Sogei si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze che emergeranno in corso di esecuzione contrattuale **(10 giorni/persona);**
- h) **fornitura opzionale di nuovi terminali** per la raccolta delle timbrature ed il controllo accessi per l’installazione di nuovi lettori che Sogei si riserva di richiedere sulla scorta delle esigenze manifestate dall’Amministrazione **(per un massimo di 5 terminali);**
- i) **fornitura opzionale di tessere di prossimità (badge) con personalizzazione, inizializzazione ed invio alle**



**sedi di pertinenza (per un massimo di 1.750 badge);**

Costituiscono parte integrante dell’attività in oggetto:

- i sopralluoghi / verifiche presso le sedi interessate dall’intervento;
- il supporto alle verifiche di conformità dei servizi e delle forniture;
- il servizio di assistenza e manutenzione “On-Site”;
- il servizio di assistenza gestito tramite Contact Center multicanale.

L’esecuzione della fornitura e la prestazione dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato tecnico dovrà essere effettuata dal Fornitore nel rispetto della normativa di riferimento attualmente vigente, ivi compresa quella in materia di sicurezza e salute di cui al Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i.

Il contratto ha efficacia dalla data di stipula e scadrà al 17° (diciassettesimo) mese dalla “Data di accettazione del servizio”.

Per le modalità di riattivazione del servizio, scaduto in data 31/12/2022, si rimanda al paragrafo 2.1.

## **2.1 RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

La fornitura prevede di attivare, contestualmente alla stipula del contratto:

- il ripristino del servizio di manutenzione dei prodotti software, per il periodo intercorrente dal 31/12/2022 alla data di stipula;
- il servizio di manutenzione che sarà avviato dalla data di “Data di accettazione del servizio” (concluse le attività necessarie per il ripristino) per 17 mesi.

Resta inteso che, qualora il software, ivi compresi i sistemi operativi dei server/PC dell’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi, non risulti allineato all’ultima versione/patch e/o presenti vulnerabilità da sanare, il Fornitore dovrà intervenire e procedere con l’aggiornamento, fermo restando le modalità operative indicate da Sogei/Amministrazione e comunque supportando le strutture IT di Sogei/Amministrazione anche per le verifiche funzionali di corretto funzionamento del software post intervento tecnico/aggiornamento o nel caso sia necessario effettuare un rollback.

## **3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E FORNITURE**

### **3.1 DESCRIZIONE DELL’ATTUALE INFRASTRUTTURA PER LA RILEVAZIONE DELLE PRESENZE E IL CONTROLLO**



## ACCESSI

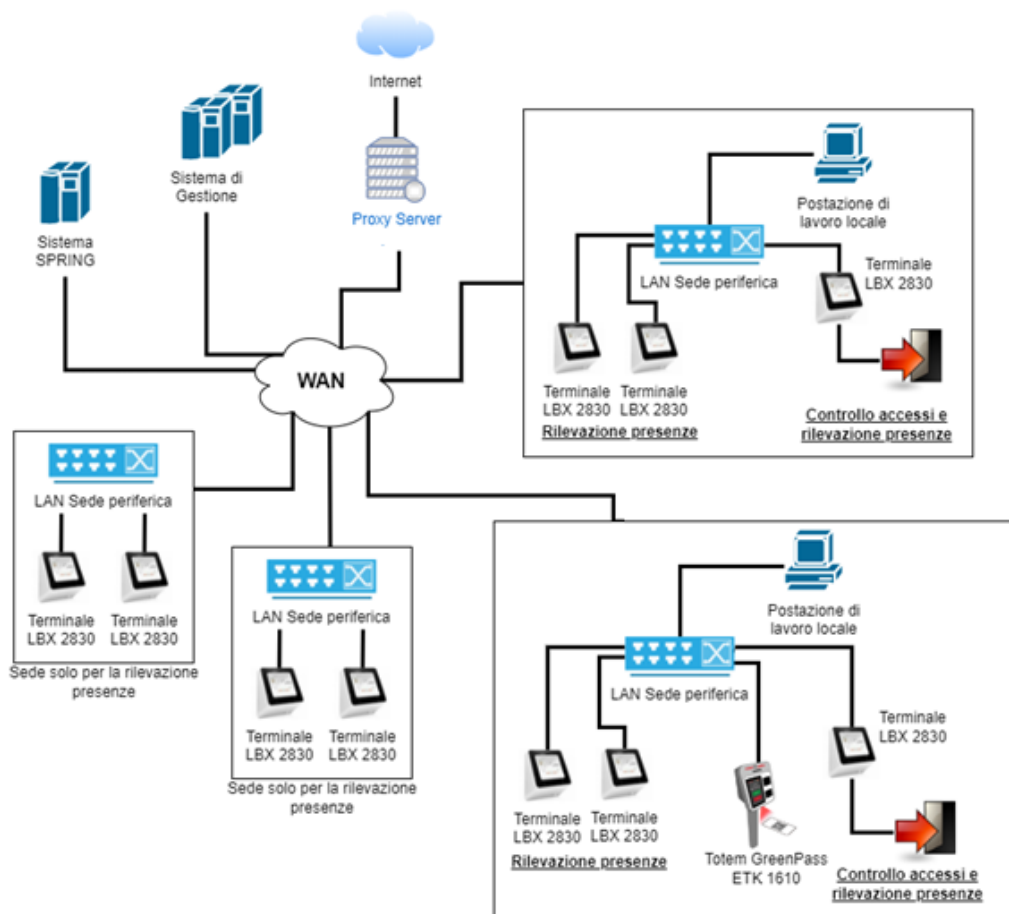
L’attuale sistema di controllo accessi e rilevazione presenze (in seguito definito Sistema) adottato dal MEF si basa sulla soluzione Solari Udine S.p.A. per la rilevazione, concentrazione delle timbrature e abilitazione dei varchi presso alcune sedi dell’Amministrazione. L’intera infrastruttura di controllo accessi e rilevazione presenze è costituita da:

- a. **392 terminali modello LBX2830 (da parete)** adottati per la rilevazione presenze dislocati presso le sedi dell’Amministrazione distribuite su tutto il territorio nazionale (relativamente alla dislocazione territoriale dei terminali si faccia riferimento all’appendice), collegati con la sede centrale in rete Ethernet;
- b. **128 terminali modello LBX2830 (da tavolo o tornello)** adottati per la rilevazione presenze e per abilitare l’accesso ai varchi dislocati presso le sedi dell’Amministrazione distribuite su tutto il territorio nazionale (relativamente alla dislocazione territoriale dei terminali si faccia riferimento all’appendice), collegati con la sede centrale in rete Ethernet;
- c. **6 terminali modello LBX2910** adottati per la rilevazione presenze e per abilitare l’accesso ai varchi;
- d. **12 Totem GreenPass modello ETK 1610** installati presso le sedi del MEF di Roma per la verifica del GreenPass;
- e. **componente applicativa centralizzata** per la gestione della rilevazione presenze e del controllo accessi. Il sistema di gestione in esercizio è installato su server configurati in alta affidabilità presenti presso la sede centrale di Roma in cui vengono raccolte tutte le transazioni di presenza e di accesso;
- f. **componente applicativa locale** presente nelle 5 sedi dove sono installati alcuni dei 128 lettori (di cui al punto b) con controllo accessi (ovvero in cui il terminale LBX2830 è interfacciato con i tornelli per abilitare l’accesso ai varchi) che permette lo svolgimento delle attività di portineria di gestione locale degli accessi dei visitatori alla sede di pertinenza, ma anche di garantire un’autonomia di funzionamento del controllo accessi localmente qualora venga a mancare il collegamento con la componente applicativa centralizzata (di cui al punto e).

In particolare il sistema di controllo accessi e rilevazione presenze è caratterizzato da un’architettura distribuita su WAN permettendo un’autonomia delle sedi nell’ acquisizione delle timbrature ed abilitazione dei varchi, anche a fronte di disservizio della rete LAN della sede e/o della WAN.



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**



Nelle sedi MEF, attraverso i dispositivi di timbratura (terminali), le diverse transazioni di presenze e accessi vengono raccolte e inviate, in modo automatico, alla sede centrale. Nella sede centrale le transazioni vengono salvate e su di esse vengono effettuate le opportune elaborazioni sia per quanto riguarda gli aspetti legati alla gestione delle presenze vere e proprie, sia per quanto attiene al controllo accessi ovvero per stabilire le politiche di accesso, in modo da definire i diversi criteri per la disponibilità delle aree riservate, alle diverse figure aziendali.

Il Sistema è in grado di funzionare anche in caso di mancata connessione tra sedi periferiche e sistema di gestione centrale, in quanto la logica di gestione della timbratura (sia essa relativa alla presenza del dipendente o al controllo degli accessi) è implementata anche a livello di terminale.

Qualora venga a mancare il collegamento tra il terminale e l'applicativo centrale la timbratura viene comunque memorizzata localmente insieme al relativo esito e successivamente inviata all'applicativo centrale.





**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

Inoltre i terminali comunicano con la componente applicativa centrale anche per ricevere l’elenco delle anagrafiche abilitate (whitelist) ed a loro volta memorizzano tali informazioni ricevute nella memoria interna di cui sono dotati.

Si precisa inoltre che, a seguito dei provvedimenti in essere nel periodo emergenziale, sono stati introdotti in architettura, per le sedi di Roma, i Totem GreenPass.

Il Totem GreenPass ETK 1610 prende parte alle operazioni di Controllo accessi, verificando le certificazioni verdi e registrandone la validità sul sistema di gestione Check & In. Il Terminale LBX 2830 verifica in seguito, al passaggio del badge, l’avvenuta verifica di validità del GreenPass, per consentire l’accesso all’utente. Per l’aggiornamento dei certificati di firma, delle regole di validazione e della lista dei revocati, il Totem GreenPass raggiunge i server del governo (all’indirizzo [get.dgc.gov.it](http://get.dgc.gov.it)) tramite un server proxy.

La componente applicativa del Sistema di cui ai punti e. ed f. è costituita da:

- I. un applicativo denominato Term Talk (prodotto da Solari Udine) dedicato alla configurazione e al monitoraggio dei terminali ed al trasferimento dei dati da e verso gli stessi. In particolare l’applicativo riceve le timbrature provenienti dai terminali che vengono memorizzate in un database server. È dotato anche di un’interfaccia grafica utilizzata dagli utenti per la configurazione e la diagnostica dell'impianto;
- II. un modulo di esportazione dati verso il Sistema SPRING (applicativo, di proprietà intellettuale del MEF, che fornisce una soluzione completa di tutte le funzionalità proprie di un sistema di rilevazione presenze del personale interno di una Pubblica Amministrazione Centrale, quali ad esempio la gestione giornaliera delle presenze del personale, la gestione del personale esterno e dei visitatori, l’anagrafica dei badge e l’accesso alle sedi, le funzioni per le operazioni mensili propedeutiche alla liquidazione dei compensi accessori e delle indennità). Questo modulo implementa in modo totalmente automatizzato l'invio al sistema SPRING di tutti i dati raccolti dai terminali e successivamente memorizzati al centro dall'applicativo Term Talk. Questo modulo si occupa inoltre di ricevere da SPRING le liste di utenti abilitati al passaggio dei varchi gestiti dai terminali;
- III. un applicativo denominato Check&In (prodotto da Solari Udine) dedicato al controllo accessi alle aree protette sia per il personale che per i visitatori, la cui interfaccia utente è accessibile via web mediante browser.

Nelle sedi con controllo accessi (quelle in cui sono presenti tornelli) le capacità di gestione locale del sistema di poter modificare presso la portineria le politiche di accesso e le anagrafiche dei visitatori, di poter visualizzare la situazione dei presenti anche a fronte di emergenze, di gestire badge sostitutivi, ecc. vengono soddisfatte mediante l’utilizzo dell’applicativo Check&In (di cui al punto III.) accessibile via web e per il quale è sufficiente un PC connesso in rete per poterlo utilizzare. Tuttavia, al fine di assicurare la necessaria resilienza del sistema, è stato previsto che l'applicazione di controllo accessi (di cui al punto f e al punto III.) sia in esecuzione anche localmente. Infatti, solo in questo modo è



possibile garantire che gli operatori possano interagire con il Sistema anche in assenza di connessione con la componente di gestione centrale (di cui al punto e e al punto l), a causa di un guasto di quest'ultimo o di perdita della connessione WAN.

Per far ciò è stato predisposto presso ciascuna sede periferica un PC che implementa sia le funzioni di server che quelle di client. Infatti, il numero di terminali da gestire in una singola sede è molto limitato ed un singolo PC è in grado di svolgere agevolmente entrambe le funzioni di server e client.

Sul PC è installato anche un database relazionale che contiene una copia dei dati applicativi, limitatamente alle anagrafiche e ai terminali specifici di quella sede. In condizioni di normale funzionamento, il database centrale (di cui al punto e e al punto l) e la copia locale verranno mantenuti costantemente sincronizzati, di modo che, in caso di guasto della componente di gestione centrale (di cui al punto e e al punto l) o di mancanza di connessione WAN, la postazione locale disponga comunque di tutti i dati aggiornati (anagrafiche, white list dei terminali, ecc.).

Non è oggetto di gara la manutenzione della componente hardware dei server su cui sono installate le componenti applicative e il database del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze, è invece oggetto di gara la manutenzione sia hardware sia software dei server locali (PC) descritti sopra. I suddetti server sono composti da PC HP 400 G1 MT I3-4130 3.40GHZ con un monitor TFT/VAR 23” TIPO PHILIPS, o apparecchiatura equivalente.

Si precisa che è attualmente in corso una revisione dell’architettura, per cui alcuni dei server/PC sopraindicati sono oggetto di virtualizzazione presso il CED.

### **3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI TERMINALI E DEI TOTEM GREENPASS**

Il Fornitore dovrà garantire la manutenzione “on-site” dei terminali per la rilevazione presenze e controllo accessi, dei PC come meglio indicato nel paragrafo precedente, dei TOTEM (per cui è stato espressamente attivato il servizio), sia per quanto riguarda gli apparati attualmente installati presso l’Amministrazione, di cui al paragrafo 3.1, sia rispetto agli apparati oggetto di fornitura opzionale della presente procedura di cui al par. 3.6, sia relativamente ad eventuali ulteriori terminali, al fine di:

- garantirne, per l’intera durata del contratto, la piena e corretta funzionalità;
- provvedere al ripristino del corretto funzionamento in caso di malfunzionamento (manutenzione correttiva).

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi:

- l’interruzione o la non completa disponibilità del servizio di rilevazione presenza e controllo accessi



all’utenza;

- la mancata gestione delle informazioni rilevate dalle apparecchiature e la mancata trasmissione al SIAP/SPRING, nei casi riconducibili a problemi della componente applicativa di cui al par. 3.1;
- e comunque ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso.

Tutte le parti di ricambio utilizzate, dovranno essere nuove, originali e identiche alle parti sostituite. Tali parti di ricambio verranno fornite senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e /o l’Amministrazione, poiché il loro costo è da intendersi compreso nel corrispettivo del servizio.

Le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore stesso che ne acquisirà la proprietà. L’eventuale loro recupero o avviamento ad ulteriore destinazione dovrà essere effettuato nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela ambientale e smaltimento rifiuti.

Il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione dovrà essere disponibile negli orari di lavoro indicati al par. 3.11, salvo verifica della disponibilità della sede ad effettuare o procrastinare l’intervento.

### **3.2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA**

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione dei guasti, blocchi o qualsiasi altro inconveniente che dovesse verificarsi sui terminali, sui PC e sui TOTEM GreenPass, qualora il relativo servizio sia stato attivato.

Per ogni intervento dovranno essere redatte la nota intervento e la nota di ripristino (quali sezioni della scheda intervento) nelle quali dovranno essere registrate, tra le varie informazioni, l’ora della chiamata e quella dell’avvenuto ripristino, nonché le operazioni effettuate. Al termine di ogni intervento, tali documenti dovranno essere controfirmati dal referente dell’Amministrazione.

Parte integrante di tale servizio è sia la fornitura sia la sostituzione di parti di ricambio. Inoltre, è richiesto che il Fornitore provveda all’esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei terminali e al recupero delle informazioni (timbrature) attraverso lo scarico della memoria tampone.

Ogni qualvolta il ripristino del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature richieda un tempo superiore ai livelli di servizio (come descritti nel presente capitolato al par. 6), ovvero comporti il trasferimento dell’apparecchiatura stessa in luogo diverso dai locali dell’Amministrazione, il Fornitore, fermo restando l’eventuale applicazione delle penali di cui al paragrafo 11 dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l’intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature stesse. In tal caso, il Fornitore dovrà provvedere, pena l’applicazione delle penali di cui al paragrafo 11, a propria cura e spese:



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- alla loro fornitura;
- all’installazione presso gli uffici del MEF;
- ai test di verifica della piena funzionalità;
- alla rimozione di eventuali malfunzionamenti rilevati in sede di test;
- alla successiva disinstallazione.

In caso di perdita o danneggiamento delle apparecchiature fornite dall’Amministrazione durante la custodia e/o il trasporto, il Fornitore, nel caso in cui l’apparecchiatura non sia successivamente pienamente ripristinabile, è tenuto al reintegro dell’apparecchiatura con una identica, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o l’Amministrazione. Per identica si intende stessa marca, modello e tipo di quella danneggiata.

In ogni caso il Fornitore dovrà provvedere al recupero degli archivi (timbrature) presenti sulle apparecchiature da sostituire.

Le richieste di intervento di assistenza tecnica e di manutenzione dovranno essere formalizzate in modo tale da poter effettuare i necessari riscontri sul numero di malfunzionamenti che si sono verificati e sui tempi intervento e di ripristino nonché verificare il livello di qualità del servizio.

L’attivazione del servizio è determinata dalla data di inizio attività di cui al par. 4.3 del presente capitolato tecnico, e l’erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata del contratto.

Ogni singolo intervento, legato a malfunzionamenti sarà registrato nei sistemi di tracciatura in uso presso Sogei e/o presso l’Amministrazione, pertanto il Fornitore dovrà effettuare il completamento delle informazioni per quanto di sua competenza nelle modalità di seguito indicate. Sogei si riserva di comunicare in seguito alla sottoscrizione del contratto le modalità di ricezione per alimentare i sistemi di tracciatura in uso presso Sogei e/o l’Amministrazione.

Ogni segnalazione di malfunzionamento costituisce richiesta di intervento di manutenzione correttiva, e viene registrata dal Call Center MEF o da altra struttura dedicata all’attività (di seguito sempre indicato con Call Center MEF)

Il Call Center MEF comunicherà con il Contact Center del Fornitore, nelle modalità previste al paragrafo 3.9 fornendo le informazioni relative al malfunzionamento, nonché i riferimenti del responsabile dell’Amministrazione della sede indicato come referente.

Il Fornitore inserirà tale chiamata nel proprio CRM ed il relativo livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo di chiamata. Il CRM del Fornitore dovrà garantire il tracciamento della chiamata (stato dell’intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura della stessa.

Dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi alla misurazione dei livelli di

*Capitolato tecnico*



servizio definiti nel Piano della Qualità Generale.

Il Fornitore è tenuto a comunicare via e-mail al Call Center MEF, l’apertura intervento e la chiusura intervento con indicati l’identificativo assegnato all’intervento e la data e l’ora di inizio/fine attività, o una sospensione intervento con indicate le motivazioni (es. contatto irreperibile, preso appuntamento con contatto ecc.).

Dal momento dell’assegnazione della chiamata (di seguito anche ticket) o della segnalazione di richiesta di intervento, la responsabilità dell’esecuzione dell’attività è del Fornitore, secondo le modalità precedentemente descritte. Ciò fino alla soluzione ovvero fino all’eventuale successiva assegnazione del ticket ad un altro gruppo di lavoro competente nella risoluzione.

L’intervento si conclude con i test di funzionalità e con la compilazione della Scheda intervento che sarà sottoscritta dall’incaricato del Fornitore e controfirmata dal referente dell’Amministrazione, quale verifica del superamento dei test di funzionalità e risoluzione del disservizio segnalato.

### **3.3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA COMPONENTE APPLICATIVA**

È richiesto un servizio di assistenza e manutenzione della componente applicativa e del software di base del sistema di gestione centralizzato e dei sistemi locali descritti al paragrafo 3.1., ivi comprese le personalizzazioni dei firmware e dei software realizzate per l’applicazione “Badge Virtuale”.

Il servizio di assistenza e manutenzione è da intendersi incluso nel canone di manutenzione dei terminali e sarà prestato dal Fornitore, su segnalazione al Contact Center del Fornitore stesso, negli orari indicati al par. 3.11.

A seguito della segnalazione, da parte del Committente e/o del personale dell’ufficio richiedente del guasto, il Fornitore è tenuto a ripristinare in loco la normale funzionalità dei sistemi, con livelli di servizio riportati al par. 6 dipendenti dalla gravità del disservizio, definita come di seguito:

- Categoria 1: malfunzionamenti per cui è impedito l’uso dell’applicazione.
- Categoria 2: malfunzionamenti per cui è impedito l’uso di alcune funzioni dell’applicazione.
- Categoria 3: malfunzionamenti dovuti ad errori che non impediscono l’uso delle funzioni.
- Categoria 4: malfunzionamenti dovuti ad errori marginali (non rientranti nelle tre categorie precedenti).

Si precisa che le modalità con cui il Fornitore potrà effettuare l’accesso da remoto sui sistemi target devono avvenire nel rispetto delle politiche di sicurezza in essere presso MEF/SOGEL. Si precisa inoltre che tali modalità saranno indicate al momento dell’avvio del servizio e che potranno essere modificate nel corso della fornitura in funzione di cambi organizzativi e/o procedurali ovvero per adeguamento delle politiche di sicurezza.

### **3.4 SERVIZI DI DISINSTALLAZIONE, IMMAGAZZINAMENTO, MOVIMENTAZIONE E INSTALLAZIONE DI**



#### **TERMINALI GIA’ ESISTENTI**

Nel corso del contratto potranno essere richieste le seguenti specifiche tipologie di servizi relativamente ai terminali di rilevazione presenze e controllo accessi già esistenti presso le sedi dell’Amministrazione:

- a) servizio di disinstallazione e immagazzinamento;
- b) servizio di disinstallazione, movimentazione e installazione.

Il servizio di disinstallazione e immagazzinamento, di cui al precedente punto a), si sostanzia nelle attività di disinstallazione dell’apparecchiatura (terminale e hardware a supporto) e, in attesa delle fasi successive, di custodia presso le sedi del Fornitore. Il Fornitore è tenuto a conservare l’apparecchiatura, rimossa con la massima cura e a garantirne l’integrità per tutto il periodo, salvo diverso accordo con l’Amministrazione. Inoltre, deve, almeno trimestralmente, rendicontare i terminali disinstallati ed immagazzinati in proprio possesso indicando le sedi in cui sono immagazzinati ovvero immagazzinati presso i locali dell’Amministrazione, qualora fosse stato espressamente richiesto. A fine contratto, se richiesto da Sogei/Amministrazione, dovrà riconsegnare tutti i terminali immagazzinati presso le proprie sedi, senza alcuna onere per Sogei/Amministrazione.

Le attività previste per il servizio di disinstallazione, movimentazione e installazione, di cui al precedente punto b) sono:

- disinstallazione dell’apparecchiatura (terminale e hardware a supporto);
- trasferimento dell’apparecchiatura presso la sede dove la stessa sarà ricollocata (quest’ultima sarà posizionata all’interno della stessa area urbana della sede presso la quale è stata precedentemente disinstallata l’apparecchiatura);
- installazione dell’apparecchiatura precedentemente rimossa.

Proprio per la natura di questi interventi, non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all’inizio della fornitura, e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi. In tutti i casi il fornitore per poter eseguire le suddette attività dovrà provvedere alla redazione di un documento intitolato “Specifiche di realizzazione” relativo all’intervento richiesto da Sogei secondo le modalità indicate al par. 4.1.

In caso di perdita o danneggiamento delle apparecchiature durante la custodia presso il Fornitore e/o il trasporto, il Fornitore, nel caso in cui l’apparecchiatura non sia riparabile al fine di garantirne la completa funzionalità, è tenuto al reintegro dell’apparecchiatura con una identica, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o l’Amministrazione. Per identica si intende stessa marca, modello e tipo di quella danneggiata.

### **3.5 SERVIZI DI SUPPORTO SISTEMISTICO SPECIALISTICO A CONSUMO**

Il Fornitore dovrà erogare, su richiesta di Sogei, il servizio di supporto specialistico on-site, sino ad un massimo di 10 giorni/persona, per tutta la durata del contratto.



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

Il servizio può comprendere a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti attività:

- personalizzazione e/o evoluzione della componente applicativa del Sistema di cui al par. 3.1;
- configurazione della componente applicativa del Sistema di cui al par. 3.1;
- effettuazione dei test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema di cui al par. 3.1;
- supporto di tipo sistemistico per ottimizzare il funzionamento del sistema e l’interfacciamento verso altri sistemi.

Le figure professionali richieste sono almeno quelle del sistemista senior e del programmatore, che oltre ad essere conformi a quanto indicato nel par. 4.1, dovranno possedere significative competenze ed esperienze, a titolo non esaustivo, di seguito riportate:

<b>Figura professionale</b>	<b>Competenze ed esperienze richieste</b>
Sistemista senior	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione, configurazione test e risoluzione malfunzionamenti relativamente ad architetture ICT costituite da hardware e software di base (web server, application server e database server.)</li><li>• Esecuzione di test e collaudi su un’infrastrutture di controllo accessi e rilevazioni presenze.</li><li>• Installazione, configurazione e risoluzione malfunzionamenti di terminali per il controllo accessi e la rilevazione presenze.</li><li>• Utilizzo di tool per il monitoraggio di infrastrutture di rete e sistemi di un’architettura ICT.</li><li>• Protocolli di comunicazione e interfacciamento impiegati nelle infrastrutture di controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Reti geografiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard.</li></ul>
Programmatore	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppo, test e collaudo delle componenti applicative adottate nel controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Installazione, configurazione e risoluzione malfunzionamenti relativamente alle componenti applicative adottate nel controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Installazione, configurazione e risoluzione malfunzionamenti di terminali per il controllo accessi e la rilevazione presenze relativamente alla componente firmware/software.</li><li>• Protocolli di comunicazione e interfacciamento impiegati nelle infrastrutture di controllo accessi e rilevazione presenze.</li><li>• Utilizzo di tool per il monitoraggio degli applicativi.</li><li>• Utilizzo di tool per il supporto allo sviluppo applicativo e al test.</li></ul>

Sogei e/o l’Amministrazione inoltreranno la richiesta di erogazione del servizio mediante comunicazione trasmessa via fax o via e-mail al Contact Center del Fornitore.

Ricevuta la comunicazione il Fornitore è obbligato a mettere a disposizione le risorse entro 2 (due) giorni lavorativi, pena l’applicazione delle penali di cui al paragrafo 11.

L’orario di lavoro in cui dovrà essere erogato il servizio è indicato al par. 3.11 del presente capitolato tecnico.



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato sarà consuntivato mediante apposita “Nota di intervento”, redatta a cura del Fornitore, che conterrà il tipo di servizio e la durata dell’intervento stesso e che dovrà essere approvata da Sogei.

Il Committente si riserva di non utilizzare, o utilizzare solo in parte, le giornate previste per il servizio di supporto specialistico.

### **3.6 FORNITURA OPZIONALE DI NUOVI TERMINALI**

I terminali oggetto di fornitura opzionale per la raccolta delle timbrature, e, dove necessario, per l’abilitazione dei tornelli per il controllo accessi, dovranno essere nuovi e attualmente in produzione, comprensivi di apparati, infrastrutture e firmware/software necessari per il loro funzionamento. Si precisa che devono prevedere l’utilizzo con il protocollo NFC e la compatibilità con il “badge virtuale” (NoiPA). In virtù delle ultime acquisizioni del MEF, il modello individuato è il Solari **LBX2910**, già presente in infrastruttura, come riportato nel §3.1.

I terminali lettori di tessere di prossimità ed il relativo hardware a supporto necessario per il funzionamento autonomo presso le sedi, dovranno comunque soddisfare le seguenti caratteristiche, costituenti i requisiti minimi:

- collegamento alla LAN di sede tramite standard di comunicazione Ethernet (TCP/IP) per il raggiungimento della WAN;
- personalizzazione delle funzionalità gestibili dall’utente e delle informazioni grafiche a display (logo, tasti funzione, etc);
- memorizzazione non volatile dei firmware, dei programmi applicativi e dei parametri di configurazione dei terminali e degli apparati;
- monitoraggio e programmazione da remoto dei terminali e degli apparati;
- capacità di archiviazione tampone di almeno 7.500 timbrature, su memoria non volatile;
- display grafico retroilluminato;
- tastiera con 10 tasti numerici e almeno 8 tasti per attivare funzioni liberamente parametrizzabili. E’ consentito sia l’uso di una tastiera fisica che “touch screen”;
- possibilità di acquisire almeno 20 causali di servizio associate alle timbrature (ad esempio permessi, missioni, riposi, etc);
- orologio calendario;
- batteria tampone (minimo 4 giorni di funzionamento normale ed almeno 30 giorni di mantenimento dati in memoria);
- testa di lettura schede di prossimità tipo RFID MIFARE DESFire EV1
- lettura di apparati a standard NFC, secondo le specifiche del NFC Forum, tra cui ISO/IEC-18092 / ECMA-340 (NFCIP-1), ISO/IEC-21481 / ECMA-352 (NFCIP-2);





**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- interfaccia gestibile per apertura tornelli, porte e segnalatori acustici;
- capacità di distinguere le timbrature in ingresso dalle timbrature in uscita;
- POE o alimentazione 220Vac 50Hz con Power Injector esterno;
- avvisatore acustico di corretta lettura e/o di errore / allarme;
- possibilità di autodiagnosi;
- web server integrato;
- supporto protocollo SNMP;
- grado di protezione da polvere ed agenti atmosferici almeno IP30;
- elementi di programmabilità:
  - possibilità di inserire messaggi da visualizzare sul display;
  - possibilità del cambio dell’ora solare/legale e viceversa;
  - possibilità di gestire liste di abilitazione per badge autorizzati all’accesso (white-list), con numero di utenti nelle liste pari ad almeno 35.000;
  - possibilità di visualizzare le ultime transazioni effettuate per utente;
- certificazione CE.

La fornitura dovrà includere la licenza d’uso del firmware / software applicativo dei terminali.

I terminali offerti dovranno perfettamente integrarsi all’interno dell’architettura del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze descritta al paragrafo 3.1, garantendo le stesse capacità di comunicazione e scambio dati (mediante collegamento con la rete LAN) con la componente applicativa adottata dall’Amministrazione (di cui al punto i. e iii. del paragrafo 3.1).

In fase di verifica di conformità il Fornitore dovrà consegnare la relativa documentazione tecnica di dettaglio del modello di terminale offerto, e di tutte le eventuali altre apparecchiature che lo completano, al fine di permettere la verifica completa da parte di Sogei del rispetto dei requisiti tecnici riportati nel presente capitolato tecnico.

### **3.7 INSTALLAZIONE DEI TERMINALI DI NUOVA FORNITURA O GIA’ ESISTENTI**

Nel corso del contratto, Sogei potrà richiedere il servizio di installazione di terminali di nuova fornitura (ovvero acquistati attraverso questa gara) o di terminali già esistenti che potrebbero essere stati disinstallati e immagazzinati dal Fornitore nel servizio di cui al par. 3.4.

I terminali oggetto del servizio di installazione dovranno essere consegnati ed installati presso le sedi del MEF indicate in fase di esecuzione del contratto.

Per i terminali di nuova fornitura, per ognuna delle sedi del MEF, l’attività richiesta al Fornitore consiste in:

- fornitura dei terminali e del relativo hardware a supporto necessario al loro funzionamento le cui caratteristiche sono indicata al par. 3.6;



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- fornitura degli adattatori per l’installazione dei terminali sui tornelli esistenti per il controllo accessi;
- fornitura di supporti per l’installazione dei terminali a copertura della traccia lasciata sui muri. Si richiede la possibilità di scelta di almeno tre colorazioni, inclusa una gradazione di grigio, da parte dell’Amministrazione;
- installazione delle nuove apparecchiature per la raccolta timbrature ed il controllo accessi;
- collegamento alla LAN ed alla rete elettrica tramite presa di rete dati ed elettrica già predisposte;
- configurazione e test delle nuove apparecchiature;
- fornitura della documentazione tecnica, operativa e di certificazione delle apparecchiature installate, aggiornata al momento della verifica di conformità.

Per i terminali già esistenti, per ognuna delle sedi del MEF, l’attività richiesta al Fornitore consiste in:

- installazione delle apparecchiature per la raccolta timbrature ed il controllo accessi;
- collegamento alla LAN ed alla rete elettrica tramite presa di rete dati ed elettrica già predisposte;
- configurazione e test delle apparecchiature.

Il Fornitore per poter eseguire le attività di installazione dovrà provvedere alla redazione del documento “Specifiche di realizzazione” relativo all’intervento richiesto da Sogei secondo le modalità indicate al par. 4.1. L’esecuzione delle attività di installazione devono avvenire senza recare pregiudizio alle normali attività lavorative degli uffici; in particolare dovrà essere prevista la garanzia del mantenimento del livello di rumore ad un valore non superiore a quello fissato dalla normativa vigente, allocando in ogni caso le lavorazioni più rumorose al di fuori del normale orario di ufficio.

In presenza di lavorazioni che producano polvere (in particolare forature muri), dovranno sempre essere usate apparecchiature di aspirazione con funzionamento contestuale alla lavorazione stessa.

I livelli di servizio relativi ai servizi di installazione di terminali sono definiti al successivo par. 6 del presente Capitolato Tecnico.

### **3.8 FORNITURA OPZIONALE DI TESSERE DI PROSSIMITA’ (BADGE) E RELATIVI SERVIZI**

Le tessere di prossimità, oggetto di fornitura opzionale, dovranno essere tipo RFID MIFARE DESFire EV1 con le seguenti caratteristiche minime:

- Interfaccia RF: ISO/IEC 14443 Tipo A (parti 1-4)
  - Trasmissione dei dati senza contatto ed alimentazione tramite il campo RF
  - Distanza operativa: fino a 100 mm
  - Frequenza operativa: 13.56 MHz
  - Fast data transfer: 106 kbit/s, 212 kbit/s, 424 kbit/s, 848 kbit/s
  - High data integrity: 16/32 bit CRC, parity, bit coding, bit counting



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- True deterministic anticollision
- 7 bytes UID (cascade level 2 secondo ISO/IEC 14443-3 e opzionale per ID random)
- Utilizzo del protocollo ISO/IEC 14443-4
- memoria non volatile
  - Memoria non volatile 4 kB
  - “Data retention”: 10 years
  - “Write endurance” minima: 100.000 cicli
- Organizzazione memoria non volatile
  - File system flessibile
  - Fino a 28 applicazioni simultanee su un PICC
  - Fino a 32 file in ogni applicazione (standard data file, back-up data file, value file, linear record file and cyclic record file)
  - Lunghezza del file determinata durante la creazione
- Sicurezza
  - Common Criteria Certification: EAL4+ (Hardware and Software)
  - Unico serial number di 7 bytes per per ogni scheda
  - Opzionale: “RANDOM” ID
  - Mutual three pass authentication
  - Mutual authentication secondo la ISO/IEC 7816-4
  - 1 card master key e fino a 14 key per applicazione
  - Hardware DES using 56/112/168 bit keys featuring key version, data authenticity by 8 byte CMAC
  - Hardware AES using 128-bit keys featuring key version, data authenticity by 8 byte CMAC
  - Codifica dei dati sul canale RF
  - Autenticazione a livello applicazione
  - Hardware exception sensors
  - Self-securing file system
- Caratteristiche fisiche
  - Conformità allo standard ISO 7816-1
  - Composizione: 60% PVC e 40% Poliestere
  - Stampa in tecnologia “offset”
  - Colore del materiale: possibilità di scelta tra almeno 4 colori (es: bianco, blu, giallo, rosso)

Il numero massimo stimato di badge oggetto di fornitura è pari a 1750.

La fornitura di badge dovrà essere inclusa della personalizzazione ed inizializzazione e consegna presso le sedi indicate da Sogei. Tali badge potranno essere di quattro tipologie:



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- per i dipendenti del MEF, per i dipendenti della P.A. che prestano servizio presso il MEF in qualità di personale comandato o fuori ruolo
- per i dipendenti di cui sopra, nella tipologia ‘badge sostitutivo’;
- per i visitatori abituali (es. consulenti);
- per i visitatori occasionali delle diverse sedi del MEF.

Le richieste di badge saranno effettuate dagli uffici preposti di Sogei e/o dell’Amministrazione e saranno trasmesse al Contact center del Fornitore con le modalità previste al paragrafo 3.9.

Il Fornitore dovrà garantire la ricezione di tali richieste attraverso la disponibilità, per tutta la durata contrattuale, di almeno un numero di rete fissa dedicato al fax e di una casella di posta elettronica dedicata. La presa in carico dell’intervento è effettuata attraverso l’assegnazione di un progressivo alla richiesta di intervento pervenuta e la registrazione della richiesta stessa sul CRM del Fornitore.

Il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dei badge, già abilitati, ordinati presso gli uffici di destinazione entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

L’attività richiesta al Fornitore consiste in:

- personalizzazione del badge con eventuale colore identificativo della tipologia e con un codice numerico comunicati da Sogei, che consentano il riconoscimento del proprietario del badge;
- inizializzazione dei badge con i dati necessari per il riconoscimento della timbratura in memoria. A tale fine saranno fornite da Sogei le specifiche generali per il formato dei dati e dei tracciati necessari per la scrittura, nonché i dati specifici per le schede ordinate;
- consegna di badge presso le sedi richiedenti.

Per tali badge potrà essere richiesta da Sogei e/o dall’Amministrazione la personalizzazione con il logo del MEF. Sono previste almeno 4 colorazioni diverse in funzione della tipologia richiesta.

Si precisa che per alcune sedi è necessaria la codifica della banda magnetica, per cui la spedizione alle sedi destinatarie potrebbe essere richiesta dopo la relativa abilitazione.

Il numero di badge da produrre e consegnare sarà di volta in volta indicato, nella richiesta da parte di Sogei e/o dell’Amministrazione.

I servizi associati alla fornitura dei badge, su descritti, si intenderanno erogabili dalla data di inizio delle attività, e l’erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata prevista del contratto.

In seguito alla consegna delle tessere, sarà redatta la Scheda intervento dal Fornitore (Contact center) e trasmessa a Sogei.



### **3.9 SERVIZI DI ASSISTENZA TRAMITE CONTACT CENTER**

A supporto di tutte le attività di manutenzione, il Fornitore è tenuto a mettere a disposizione e collaudare, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di stipula del contratto, pena l’applicazione delle penali di cui al paragrafo 11, un apposito Contact Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste di servizio nell’ambito del Sistema controllo accessi e rilevazione presenze.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un numero telefonico per la gestione delle chiamate, un numero di fax ed un indirizzo e-mail dedicati.

L’accesso al Contact Center potrà avvenire anche tramite soluzioni aggiuntive basate su modalità WEB. In ogni caso tali modalità non saranno considerate sostitutive della modalità telefonica.

Il tempo massimo di attesa per il servizio di Contact Center per le chiamate ricevute dovrà essere al massimo pari a 120 secondi, ove, per “tempo di attesa” si intende il tempo, misurato in secondi nell’ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l’inizio della chiamata al Contact Center del Fornitore e la risposta dell’operatore. Il tempo occorrente per eventuali instradamenti da parte di un IVR sono conteggiati all’interno del tempo di attesa.

In caso di assistenza per malfunzionamento il Fornitore dovrà assegnare, e quindi comunicare all’Amministrazione, un numero progressivo di segnalazione (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della segnalazione con l’indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall’ora di registrazione della richiesta di intervento.

Ogni comunicazione da parte del Fornitore o dell’Amministrazione avvenuta nell’ambito dell’utilizzo del servizio di Contact Center che abbia rilevanza ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio deve necessariamente essere formalizzata tramite comunicazione scritta quale messaggio di posta elettronica o fax o altro sistema di tracciatura concordato.

Si precisa che i riferimenti del Contact Center (fax, numero di telefono, email) saranno utilizzati anche ai fini delle richieste di Intervento da parte di Sogei e/o dell’Amministrazione aventi ad oggetto: (i) installazione dei terminali di nuova fornitura o già esistenti, (ii) disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti, (iii) disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti, (iv) fornitura, personalizzazione, inizializzazione e consegna delle schede di prossimità, (v) assistenza e manutenzione sul sistema di gestione centralizzato e sui sistemi locali, (vi) servizio di supporto specialistico.

I livelli di servizio relativi al Contact center sono definiti al successivo par. 6 del presente Capitolato Tecnico.



### 3.10 LUOGO DI LAVORO

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso le sedi dell’Amministrazione su tutto il territorio nazionale fatto salvo quanto concerne le attività del Contact Center che saranno svolte presso i locali del Fornitore.

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate da Sogei e/o dall’Amministrazione.

Le sedi in cui verrà erogato il servizio sono tutte le sedi del MEF, ed in particolare:

- le sedi centrali, ovvero tutte le sedi degli uffici centrali di Roma;
- le sedi degli UCB, in genere presso il Ministero di competenza;
- sedi periferiche, ovvero le sedi in cui sono dislocate le Ragionerie Territoriali dello Stato e le Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali (adesso Corti di Giustizia Tributaria di primo e di secondo grado).

In appendice viene presentata la lista puntuale delle sedi con la tipologia ed il numero di terminali attualmente installati presso le sedi dell’Amministrazione.

Si ribadisce che l’elenco delle sedi e dei quantitativi dei terminali riportata nell’Appendice è aggiornato alla situazione reale e non è impegnativa per Sogei e per l’Amministrazione né in termini di quantitativi, né in termini di dislocazione territoriale delle sedi oggetto di intervento.

Si precisa tuttavia che la situazione attuale è, comunque, in continua evoluzione; possibili processi di riorganizzazione territoriale delle sedi ed unificazione degli uffici periferici potrebbero evolvere nell’accorpamento degli uffici periferici anche a livello logistico (unica sede), con conseguente variazione della dislocazione territoriale dei terminali.

### 3.11 ORARIO DI SERVIZIO

Di seguito è indicato l’orario di servizio richiesto per le attività contrattuali. Eventuali richieste di servizio in orari diversi da quelli indicati saranno concordate dandone congruo preavviso al Fornitore.

Servizi/attività	Orario di servizio
Contact Center	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00
Manutenzione correttiva	Sabato dalle 9.00 alle 13.00 Festivi esclusi



Installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 Sabato e festivi esclusi
Disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti	
Disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali, già esistenti, in sedi all’interno della stessa area urbana	
Servizi associati alla fornitura opzionale di badge (personalizzazione, inizializzazione ed invio alle sedi di pertinenza)	
Servizio di supporto specialistico	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:00 escluso le giornate festive

Si precisa che per festività devono intendersi le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

#### **4 MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Sogei si riserva di modificare le modalità di esecuzione sotto descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d’opera, dandone preavviso al Fornitore. Inoltre, tali modalità di esecuzione possono essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e possono essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/attività.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da Sogei/Amministrazione; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Consip/Amministrazione si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso la richiesta di reportistica ad hoc e/o altra documentazione.

##### **4.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ**

Le attività oggetto del presente capitolato comprendono:

- attività di tipo **continuativo**, remunerate attraverso la corresponsione di un canone mensile;
- attività **“ad intervento”** e/o **“a giorno/persona”**, remunerate attraverso la corresponsione di un importo *una tantum* relativo alla valorizzazione dell’attività / servizio erogato.

La tabella seguente riporta – in funzione dei servizi e delle forniture illustrate nei precedenti paragrafi – le  
*Capitolato tecnico*

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

modalità con cui queste dovranno essere eseguite e le modalità con cui verranno remunerate:

Servizio	Modalità di erogazione	Modalità di remunerazione	Descrizione di dettaglio	Elementi dimensionali del Servizio
Manutenzione dei terminali e dei TOTEM (se attivato il servizio di manutenzione) secondo le specifiche indicate al par. 3.2	Continuativa	Canone mensile per ciascun terminale e/o TOTEM (solo se il relativo servizio di manutenzione è stato attivato)	Il canone sarà calcolato sulla base della consistenza dei terminali/TOTEM presenti presso le sedi dell’Amministrazione che saranno presi in carico dal Fornitore per l’erogazione del servizio. La consistenza dei terminali/TOTEM ai fini della remunerazione del canone sarà calcolata l’ultimo giorno di ogni mese solare.	Alla data di redazione del presente capitolato, i terminali oggetto del servizio di manutenzione sono 526 e non sono attivi i TOTEM. Per il dettaglio della dislocazione dei lettori ad oggi installati, fare riferimento all’appendice. Il numero massimo di terminali gestibili mensilmente è 560 e dei TOTEM 12
Manutenzione della componente applicativa secondo le specifiche indicate al par. 3.3	Continuativa	Canone mensile	La quota di tale canone è inclusa nel canone relativo al servizio di manutenzione dei terminali.	Vedi specifiche indicate al par. 3.3
Contact center secondo le specifiche indicate al par. 3.9	Continuativa	Canone mensile	L’onere di tale servizio è ricompreso in tutte le voci economiche quotate oggetto di gara in quanto il servizio di Contact Center è necessario all’erogazione della maggior parte delle forniture e dei servizi previsti contrattualmente.	Vedi specifiche indicate al par. 3.9
Installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti secondo le specifiche indicate al par. 3.7	Ad intervento	Una tantum	L’attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2	È previsto un quantitativo massimo di 10 interventi.
Disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti secondo le specifiche indicate al par. 3.4 <b>Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b>	Ad intervento	Una tantum	L’attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2	È previsto un quantitativo massimo di 15 interventi.
Disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti secondo le specifiche indicate al par. 3.4	Ad intervento	Una tantum	L’attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2	È previsto un quantitativo massimo di 15 interventi
Supporto specialistico secondo le	A giorno/persona (8 ore lavorative)	Una tantum	L’attività è remunerata sulla base della consuntivazione delle attività predisposta	È previsto un quantitativo massimo di 10 giornate uomo



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

specifiche indicate al par. 3.5			secondo quanto indicato al par. 4.2	
Servizi associati alla fornitura opzionale di badge secondo le specifiche indicate al par.3.8	Ad intervento	Una tantum	L’onere di tali servizi è ricompreso nella voce economica relativa alla fornitura del badge.	È previsto un quantitativo massimo di 1750 badge
Servizi associati alla fornitura opzionale di nuovi terminali secondo le specifiche indicate al par. 3.6	Ad intervento	Una tantum	L’onere di tali servizi è ricompreso nella voce economica relativa alla fornitura di nuovi terminali	È previsto un quantitativo massimo di 5 nuovi terminali

Relativamente ai servizi di:

- installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti,
- disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti,
- disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti,

per ciascun intervento da effettuare presso le sedi dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere alla redazione di un documento intitolato “Specifiche di realizzazione”.

Tale documento ha lo scopo di descrivere l’entità dell’intervento da effettuare presso l’Amministrazione.

Il documento potrà essere compilato per ognuna delle sedi dell’Amministrazione o per gruppi di sede omogenee, qualora si riscontri che l’intervento è dello stesso tipo.

Il documento “Specifiche di realizzazione” accompagnerà lo svolgimento delle attività fino all’esito positivo delle verifiche di conformità; in esso dovranno essere specificate almeno:

- la sede / l’elenco delle sedi oggetto dell’intervento;
- il volume delle attività in termini di: apparecchiature da disinstallare; apparecchiature da installare; cablaggi integrativi (non a carico del Fornitore); interventi sul quadro elettrico (non a carico del Fornitore);
- le modalità di salvataggio delle timbrature preesistenti;
- la durata prevista per l’intervento (data inizio e fine intervento);
- le risorse impiegate per l’attività;
- le attrezzature utilizzate ed in particolare gli accorgimenti per ridurre la produzione di polvere e di rumore negli edifici oggetto dell’intervento;
- gli accorgimenti adottati per limitare l’impatto sulle attività lavorative dell’Amministrazione in corso presso gli immobili oggetto dell’intervento.

Per la redazione del documento potrebbe essere necessario effettuare una ricognizione preliminare volta ad accertare la tipologia di intervento da effettuare; tale ricognizione può richiedere un sopralluogo della sede oppure limitarsi alla raccolta delle informazioni necessarie contattando telefonicamente il responsabile dell’Amministrazione presso la sede interessata.



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

Il documento “Specifiche di realizzazione” è soggetto ad approvazione formale da parte di Sogei e dovrà essere consegnato alla stessa entro 20 giorni dalla richiesta di erogazione di uno dei suddetti interventi da parte di Sogei. Quest’ultima potrà, entro i successivi 10 giorni approvarlo, ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore entro i successivi 10 giorni.

I servizi oggetto del presente capitolato dovranno essere svolti da personale dotato di adeguata competenza tecnica, che abbia maturato significativa esperienza nella realizzazione e manutenzione di sistemi di controllo accessi e rilevazione presenze ed elevata competenza nell’installazione e configurazione delle tecnologie e soluzioni impiegate in tale ambito.

Si precisa che, data la natura delle attività e la necessità di supportare l’organizzazione degli uffici dell’Amministrazione, nonostante le quantità massime indicate per ogni singolo servizio, Sogei si riserva la facoltà di variare tali quantità massime in funzione delle richieste ricevute dell’Amministrazione.

#### **4.2 CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

La consuntivazione delle attività, dovrà essere predisposta mensilmente nel documento “Consuntivo attività” relativo ai servizi erogati nel periodo di riferimento.

La consuntivazione delle attività dovrà essere corredata dall’elenco degli interventi e dalle schede intervento complete delle sezioni note di ripristino/intervento. Si precisa che l’elenco degli interventi dovrà contenere tutti gli interventi effettuati o richiesti nel mese di riferimento, con evidenziati quelli che non hanno rispettato gli SLA previsti. Ogni singolo intervento, laddove applicabile, dovrà necessariamente contenere il riferimento alla scheda intervento ad esso associata.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno rese in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

Il documento “Consuntivo attività” deve almeno riportare:

- n° di apparecchiature in manutenzione suddivise per sede e tipologia;
- n° di interventi di manutenzione correttiva effettuati suddivisi per sede e tipologia;
- n° di interventi di installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti, suddivisi per sede;
- n° di interventi di disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti effettuati per sede e tipologia;
- n° di interventi di disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti effettuati per sede e tipologia;
- gli interventi di supporto specialistico;
- n° di tessere di prossimità consegnate;
- elenco delle sedi aggiornato.

Ulteriori informazioni potranno essere richieste ad inizio attività o in corso di esecuzione.



È un documento in forma testuale, eventualmente corredato di fogli elettronici di calcolo.

#### **4.3 PRESA IN CARICO – PHASE IN**

Entro 20 giorni dalla data di stipula del contratto il Fornitore dovrà definire e consegnare a Sogei il “Piano della Qualità Generale” e il “Piano di Erogazione dei Servizi”. Il “Piano di Erogazione dei Servizi” dovrà evidenziare gli aspetti logistici, organizzativi e procedurali previsti per l’erogazione dei servizi oggetto di gara, nonché la pianificazione temporale con cui verranno effettuate le attività. Il Piano della Qualità Generale è redatto dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e dovrà prevedere gli obiettivi di qualità ed i livelli di servizio contenuti nel capitolato tecnico. Sogei, una volta ricevuto il suddetto “Piano della Qualità Generale” e il “Piano di Erogazione dei Servizi”, potrà, entro i successivi 10 giorni approvarlo, ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni che dovranno essere recepite dal Fornitore entro i successivi 10 giorni.

L’approvazione dei suddetti piani da parte di Sogei e la presa in carico dei servizi da parte del Fornitore che dovrà in tutti i casi avvenire entro 45 giorni dalla data di stipula del contratto, sanciranno l’inizio delle attività.

Entro il medesimo termine il Fornitore dovrà garantire la presa in carico dei servizi previsti, provvedendo a titolo esemplificativo e non esaustivo a:

- acquisire da parte di Sogei le consistenze e la dislocazione territoriale dei terminali oggetto di manutenzione;
- effettuare eventuali sopralluoghi presso le sedi dell’Amministrazione qualora necessari ad acquisire informazioni utili sui terminali e sulla componente applicativa del Sistema oggetto dei servizi di gara;
- approvvigionarsi delle parti di ricambio / scorte necessarie a garantire l’erogazione dei servizi di manutenzione dei terminali
- acquisire gli applicativi e la relativa documentazione messi a disposizione da Sogei, necessari ad erogare i servizi di manutenzione del Sistema
- acquisire il know-how relativo alla componente applicativa del Sistema da mantenere
- rendere operative le proprie strutture di Contact center e assistenza.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Sogei ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando tali documenti. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di erogazione dei servizi e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l’impegno del Fornitore, accettato da Sogei, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.



Inoltre data l’elevata dinamicità del contesto in cui si opera, è richiesto al Fornitore un elevato grado di flessibilità nell’allocazione delle risorse, la disponibilità ad affrontare frequenti ripianificazioni e variazioni di indirizzo, nonché la capacità di far fronte ad improvvisi picchi di lavoro.

#### **4.4 TRANSIZIONE IN USCITA – PHASE OUT**

A partire da 2 mesi antecedenti la data di scadenza del Contratto e per tutto il tempo necessario, su richiesta di Sogei il Fornitore dovrà rendersi disponibile a fornire tutto il supporto necessario a garantire il trasferimento di know-how dei servizi erogati ad altro soggetto identificato da Sogei che subentrerà nella gestione, ovvero a Sogei stessa.

Le attività di phase out si intendono ricomprese all’interno dei prezzi relativi ai servizi oggetto di gara.

#### **4.5 REFERENTI**

Al momento della stipula del contratto dovrà essere indicato dal Fornitore un responsabile unico (Responsabile delle attività contrattuali), cui Sogei farà riferimento per gli aspetti generali, o potrà scalare per ogni problema riguardante l’erogazione dei servizi.

### **5 VERIFICA DI CONFORMITA’**

Le verifiche di conformità verranno effettuate secondo le seguenti tempistiche:

A) Per il servizio di riattivazione, la verifica di conformità dovrà effettuarsi entro il mese successivo alla stipula;

B) Per i seguenti servizi:

- i. interventi di manutenzione correttiva sui terminali e sui TOTEM, se il relativo servizio è stato attivato (§ 3.2);
- ii. interventi di manutenzione correttiva sulla componente applicativa del Sistema (§ 3.3)
- iii. disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 3.4)
- iv. disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti (§ 3.4)
- v. supporto specialistico a consumo (§ 3.5)
- vi. fornitura opzionale di nuovi terminali (§ 3.6)
- vii. installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 3.7)
- viii. fornitura opzionale di tessere di prossimità (badge) (§ 3.8)

la verifica di conformità dovrà effettuarsi entro il mese successivo il trimestre di riferimento sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2.



Durante le suddette operazioni, il Fornitore dovrà supportare Sogei nell’esecuzione delle prove atte a verificare la conformità delle caratteristiche delle forniture e dei servizi nel loro complesso in relazione alle specifiche contenute nel Contratto, nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione tecnica di dettaglio dei terminali e delle tessere di prossimità offerte. Il supporto alle suddette attività è obbligatorio ed il relativo costo è da intendersi compreso nel prezzo complessivo delle forniture e dei servizi.

Al termine delle attività previste ai punti b.i; b.ii; b.iii; b.iv; b.v; b.vi; b.vii; il Fornitore dovrà consegnare a Sogei un documento intitolato “Specifiche di dettaglio delle prove di verifica di conformità” che descrive la tipologia delle prove previste, le modalità con cui verranno eseguite e la pianificazione temporale delle stesse.

Entro 10 giorni dalla ricezione delle suddette specifiche, il Referente di Sogei comunicherà al Fornitore eventuali modifiche e/o integrazioni delle stesse. Nei successivi 10 giorni il Fornitore dovrà predisporre ed inviare al Referente di Sogei un documento definitivo che recepisca le modifiche ed integrazioni formulate da quest’ultima. Tale documento, una volta accettato dal Referente di Sogei costituirà la “Guida operativa” della Commissione di Verifica.

A partire dall’accettazione del documento di “Specifiche di dettaglio delle prove di verifica di conformità” da parte di Sogei il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad avviare le attività di verifica secondo le modalità e le tempistiche indicate nel documento.

Il Fornitore dovrà altresì impegnarsi, qualora richiesto da Sogei, a svolgere ulteriori prove integrative rispetto a quelle indicate nel documento di cui sopra.

Sogei si riserva di effettuare attività di verifica sui servizi anche nel corso del contratto, con l’obiettivo di accertare la permanenza dei requisiti richiesti.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà procedere ad ogni attività necessaria all’eliminazione dei malfunzionamenti e sostituzioni di parti e comunicare la disponibilità alla seconda verifica entro il termine perentorio di 10 giorni decorrenti dalla data del verbale di esito negativo della prima verifica di conformità, pena l’applicazione delle relative penali.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo verranno applicate le penali riportate nello schema di contratto.

È facoltà di Sogei procedere ad ulteriori verifiche ovvero dichiarare risolto il Contratto.

Tutte le attività di verifica dovranno concludersi con la stesura di un “verbale di verifica di conformità”. Nel caso di esito positivo, la data del “Verbale positivo di verifica di conformità” avrà valore di “Data di accettazione del servizio”.

**6 LIVELLI DI SERVIZIO**

I Service Level Agreement (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dal Fornitore. La finestra temporale di erogazione dei servizi è riportata al par. 3.11. Nell’ambito di tale finestra dovranno essere garantiti i livelli di servizio riportati nelle tabelle successive.

**Indicatori di qualità del contact center**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Livello di servizio - Valore soglia</b>
IQ1 - Tasso di erogazione effettiva del servizio di contact center	Percentuale del totale delle chiamate gestite nel rispetto del livello di servizio del servizio di Contact Center (120 secondi <sup>1</sup> ) per la ricezione delle segnalazioni e la gestione dell’assistenza	3 mesi solari	Superiore al 95% del totale delle chiamate nell’orario di erogazione del servizio (dalle 9.00 alle 20.00 dei giorni feriali – dalle 9.00 alle 13.00 il sabato)
IQ2- Chiamate perse dal Contact center	Percentuale di chiamate perse rispetto al totale delle chiamate effettuate	3 mesi solari	Inferiore al 4% del totale delle chiamate nell’orario di erogazione del servizio (dalle 9.00 alle 20.00 dei giorni feriali – dalle 9.00 alle 13.00 il sabato)

**Tabella 1: Indicatori di qualità del contact center****Indicatori di qualità per i terminali di rilevazione presenze e controllo accessi**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ3 - Tempo di presa in carico e pianificazione dell’intervento	Tempo di presa (registrazione) in carico del problema e contestuale pianificazione dell’intervento di risoluzione, dal ricevimento della segnalazione.	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: max 60 minuti (conteggiati nell’orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione; -Per il 10% dei casi: max entro 3 ore (conteggiate nell’orario di

<sup>1</sup> Rappresenta il “tempo di attesa” misurato in secondi nell’ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l’inizio della chiamata al Contact Center del Fornitore e la risposta dell’operatore. Il tempo occorrente per eventuali instradamenti da parte di un IVR sono conteggiati all’interno del tempo di attesa.

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

			erogazione del servizio) dalla segnalazione
IQ4 - Tempo di intervento in loco presso le sedi dell’Amministrazione	Tempo di intervento in loco presso le sedi dell’Amministrazione su tutto il territorio nazionale dalla registrazione della segnalazione	3 mesi solari	-Per il 90% dei casi: entro 6 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; -Per il 10% dei casi entro 12 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione
IQ5 - Tasso di risoluzione dei malfunzionamenti nei tempi stabiliti	Numero di malfunzionamenti risolti nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di malfunzionamenti	3 mesi solari	- Per 90% dei casi: entro 12 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione - Per 10% dei casi: entro 16 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione
IQ6 – Disponibilità del servizio al singolo terminale	Percentuale del numero di ore di funzionamento effettivo nel periodo di misurazione pari a: $\left(1 - \frac{\text{numero di ore solari totali di disservizio}}{\text{numero di ore solari totali}}\right) * 100\%$	3 mesi solari	Uguale o superiore a 98,9%
IQ7 - Aderenza alla pianificazione approvata (inizio intervento)	Data ed orario effettivi di inizio intervento in loco presso le sedi dell’Amministrazione su tutto il territorio nazionale. Lo SLA si applica agli interventi di installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 3.7 ), disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 3.4 ), disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti (§ 3.4 ) le cui tempistiche sono riportate nel documento “Specifiche di realizzazione” (§ 4.1 )	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: aderenza alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione - Per il 10% dei casi: scostamento in ritardo di massimo 4 ore lavorative rispetto alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

IQ8 - Aderenza alla pianificazione approvata (fine intervento)	Data ed orario effettivi di fine intervento in loco presso le sedi dell’Amministrazione su tutto il territorio nazionale. Lo SLA si applica agli interventi di installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti (§ 3.7 ), disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti (§ 3.4 ), disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti (§ 3.4 ) le cui tempistiche sono riportate nel documento “Specifiche di realizzazione” (§ 4.1 ).	3 mesi solari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per il 90% dei casi: aderenza alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione</li> <li>- Per il 10% dei casi: scostamento in ritardo di massimo 8 ore lavorative rispetto alle date ed orari definiti nel Piano degli interventi e nelle Specifiche di realizzazione</li> </ul>
IQ9 - Numero interventi di manutenzione correttiva	Numero di interventi di manutenzione correttiva gestibili contemporaneamente al giorno per sedi diverse	3 mesi solari	Uguale o superiore a 4 interventi gestibili contemporaneamente nel 100% dei casi

**Tabella 2: Indicatori di qualità per i terminali di rilevazione presenze e controllo accessi**

**Indicatori di qualità per il servizio di manutenzione della componente applicativa del Sistema**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità – Livello di servizio Valore soglia</b>
IQ10 - Registrazione della segnalazione di intervento	Tempo di presa in carico del problema dal ricevimento della segnalazione	3 mesi solari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per il 95% dei casi: max 30 minuti (conteggiati nell’orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione</li> <li>- Per il 5% dei casi: max 60 minuti (conteggiati nell’orario di erogazione del servizio) dalla segnalazione</li> </ul>
IQ11 - Prima diagnosi e pianificazione dell’intervento di risoluzione	Tempo di comunicazione della prima diagnosi e della pianificazione dell’intervento di risoluzione	3 mesi solari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per il 95% dei casi: max 2 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione;</li> <li>- Per il 5% dei casi max 4 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione;</li> </ul>
IQ 12 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 1</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti <b>Categoria 1:</b> “Malfunzionamenti per	3 mesi solari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per il 90% dei casi: entro 8 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del</li> </ul>





<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità – Livello di servizio Valore soglia</b>
	cui è impedito l’uso dell’applicazione”		servizio) dalla registrazione della segnalazione - Per il 10% dei casi: entro 16 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio
IQ13 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 2</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti <b>Categoria 2:</b> “Malfunzionamenti per cui è impedito l’uso di alcune funzioni dell’applicazione”	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 16 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 10% dei casi: entro 32 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio
IQ14 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 3</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti non bloccanti <b>Categoria 3:</b> “Malfunzionamenti per cui non è impedito l’uso delle funzioni dell’applicazione”	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 24 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 10% dei casi: entro 48 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio
IQ15 - Risoluzione malfunzionamenti di <b>Categoria 4</b>	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti non bloccanti <b>Categoria 4:</b> “Malfunzionamenti di tipo marginale, non rientranti nelle precedenti categorie”	3 mesi solari	- Per il 90% dei casi: entro 40 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione; - Per il 10% dei casi: entro 80 ore (conteggiate nell’orario di erogazione del servizio) dalla registrazione della segnalazione. Sogei si riserva la possibilità di ripianificare la data di ripristino del servizio

Tabella 3: Indicatori di qualità per il servizio di manutenzione della componente applicativa del Sistema

**Indicatori di qualità relativi ai badge**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ16 – Fornitura dei badge	Il Fornitore dovrà provvedere alla personalizzazione, inizializzazione e consegna dei badge ordinati presso gli uffici di destinazione entro il valore di soglia.	3 mesi solari	Per il 100% dei casi entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di erogazione del servizio conteggiati nell’orario di erogazione del servizio

**Tabella 4: Indicatori di qualità relativi ai badge****Indicatori di qualità relativi al servizio di supporto specialistico**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ17 – Supporto specialistico	Il Fornitore dovrà mettere a disposizione le risorse richieste per il servizio di supporto specialistico entro il valore di soglia.	3 mesi solari	Per il 100% dei casi entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di erogazione del servizio conteggiati nell’orario di erogazione del servizio

**Tabella 5: Indicatori di qualità relativi al servizio di supporto specialistico****Indicatori di qualità relativi alle scadenze temporali del contratto**

<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Obiettivo di qualità Valore soglia</b>
IQ18 – Scadenze temporali consegne documenti	Per ciascun servizio e per ciascun deliverable prodotto nell’ambito dello stesso, il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna del Piano di Erogazione dei Servizi, del Piano di Qualità Generale, del Consuntivo attività, delle Specifiche di realizzazione, report di rendicontazione dei livelli di servizio, ecc.) stabilita dal contratto e/o indicata nel capitolato ai paragrafi 4.1; 4.2; 4.3; 4.4	3 mesi solari	Per il 100% dei casi la data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable deve essere uguale alla data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable
IQ19 – Scadenze temporali verifiche di conformità	Il rispetto di una scadenza temporale inerente alle verifiche di conformità (consegna/riconsegna di un deliverable previsto per la verifica di conformità, esecuzione delle attività pianificate per le verifiche di conformità, ecc.) stabilita dal contratto e/o indicata nel capitolato al paragrafo 5	3 mesi solari	Per il 100% dei casi la data prevista di consegna/riconsegna o di esecuzione dell’attività deve essere uguale alla data effettiva di consegna/riconsegna o di esecuzione dell’attività



**Tabella 6: Indicatori di qualità relativi alle scadenze temporali del contratto**

Il Fornitore è tenuto a redigere, con cadenza almeno trimestrale, il report di rendicontazione dei livelli di servizio che dovrà contenere almeno i dati complessivi relativi alla misurazione di ciascun indicatore di qualità previsto ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

Inoltre dovrà essere data l’evidenza di ogni singola violazione delle soglie previste nelle tabelle precedentemente riportate e nel Piano della qualità Generale che sarà predisposto dal Fornitore, fornendo i dati di dettaglio per ciascun intervento non risolto o non completato nei tempi, dettagliandone e motivandone lo scostamento.

## **7 GARANZIA DEI PRODOTTI**

Tutti i prodotti delle attività effettuate nell’ultimo mese di validità del contratto, ovvero tutte le apparecchiature installate o spostate dal Fornitore, tutte le componenti di codice applicativo rilasciate a seguito di un intervento di manutenzione correttiva, ovvero tutti gli oggetti verificati in conformità, usufruiranno di un periodo di garanzia, pari ad un anno solare dalle verifiche di conformità, per l’eliminazione dei difetti derivanti dalla non esecuzione a regola d’arte delle prestazioni contrattuali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di Sogei e/o dell’Amministrazione.

## **8 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

L’emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:

- con riferimento al servizio di riattivazione la fatturazione sarà effettuata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva, unitamente alla prima fatturazione trimestrale;
- con riferimento ai servizi di manutenzione correttiva del sistema di controllo accessi e rilevazione presenze comprensivo della componente applicativa di gestione e dei terminali e/o TOTEM, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del trimestre di riferimento sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio”;
- con riferimento ai servizi di (i) disinstallazione e immagazzinamento di terminali già esistenti, (ii) disinstallazione, movimentazione e installazione di terminali già esistenti in sedi all’interno della stessa area urbana, (iii) installazione di terminali di nuova fornitura o già esistenti, (iv) supporto specialistico a consumo, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del trimestre di riferimento sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio”;



**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

- con riferimento alle forniture opzionali di (i) nuovi terminali per la raccolta delle timbrature ed il controllo accessi, (ii) tessere di prossimità (badge) con personalizzazione, inizializzazione ed invio alla sede di pertinenza, l’Impresa potrà emettere fattura al termine del trimestre di riferimento sulla base della consuntivazione delle attività predisposta secondo quanto indicato al par. 4.2, a decorrere dalla relativa “Data di accettazione del servizio”.

## **9 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei/Amministrazione sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei/Amministrazione

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software e le componenti hardware, compresi i dati in esse contenuti, oggetto di eventuali interventi per malfunzionamenti o sostituzioni, forniti da Sogei/Amministrazione o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

## **10 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

## **11 PENALI**

SOGEI applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel Capitolato Tecnico, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere alla Committente, le penali di seguito riepilogate, in conseguenza di richieste della stessa Amministrazione, a seconda delle rispettive competenze così come di seguito indicato:

1. Con riferimento agli indicatori di qualità “IQ1 – Tasso di erogazione effettiva del servizio di contact center” e “IQ2 - Chiamate perse dal Contact center” di cui al par. 6, per ogni 1% (unopercento) di scostamento o frazione rispetto allo SLA offerto, la Committente applicherà all’Impresa una penale pari al 0,3‰(zerovirgolatrepermille) dell’importo netto del trimestre contrattuale di riferimento.
2. Con riferimento agli indicatori di qualità “IQ3 – Tempo di presa in carico e pianificazione dell’intervento”, “IQ4 - Tempo di intervento in loco presso le sedi dell’Amministrazione”, e “IQ5 – Tasso di risoluzione dei



**"Servizi relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze"**

malfunzionamenti nei tempi stabiliti" di cui al par. 6, per ogni 1% (unopercento) di scostamento in difetto o frazione rispetto allo SLA offerto, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari al 0,3‰(zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento del servizio di manutenzione.

3. Con riferimento agli indicatori di qualità "IQ7 – Aderenza alla pianificazione approvata (inizio intervento)" e "IQ08 - Aderenza alla pianificazione approvata (fine intervento)" di cui al par. 6, per ogni 1% (unopercento) di scostamento in difetto o frazione rispetto allo SLA offerto, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰(zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento.
4. Con riferimento all'indicatore di qualità "IQ9-Numero interventi di manutenzione correttiva" di cui al par. 6, per ogni intervento non gestito contemporaneamente al giorno per sedi diverse rispetto allo SLA offerto, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento relativo del servizio di manutenzione.
5. Con riferimento agli indicatori di qualità "IQ10 – Registrazione della segnalazione di intervento", "IQ11 - Prima diagnosi e pianificazione dell'intervento di risoluzione", "IQ12 – Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 1", "IQ13 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 2", "IQ14 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 3" e "IQ15 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 4" di cui al par. 6, per ogni 1% (unopercento) di scostamento in difetto o frazione rispetto allo SLA offerto, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰(zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento del servizio di manutenzione.
6. Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, o a causa di forza maggiore o a caso fortuito, eccedente il Valore Soglia previsto per gli indicatori di qualità "IQ16 – Fornitura dei badge" e "IQ17 – Supporto specialistico" di cui al par. 6, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento relativo alla fornitura di tessere di prossimità con personalizzazione, inizializzazione e invio alla sede di pertinenza e al servizio di supporto sistemistico specialistico.
7. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, o a causa di forza maggiore o a caso fortuito, eccedente il Valore Soglia previsto per gli indicatori di qualità "IQ18 – Scadenze temporali consegne documenti" e "IQ19 - Scadenze temporali verifiche di conformità" di cui al par. 5 del Capitolato Tecnico, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento.
8. Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, o a causa di forza maggiore o a caso fortuito, rispetto ai termini di presa in carico e di messa a disposizione del contact center di cui al par. 3.9, la Committente applicherà all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento.
9. Eccesso di rilievi. Qualora il numero globale di rilievi emessi a seguito del mancato rispetto del livello di servizio IQ6 contenuto nel Capitolato Tecnico stesso, raggiunga il numero massimo tollerato di 5 rilievi, Sogei per ogni rilievo successivo si riserva di applicare all'Impresa una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo netto del trimestre contrattuale di riferimento per ogni rilievo eccedente il numero massimo tollerato.
10. In caso di esito negativo della seconda verifica di conformità di cui al par. 5, la Committente applicherà all'Impresa una pena pari all'1‰ (unpermille) dell'intero importo netto del trimestre contrattuale di riferimento.



11. Per ogni giorno solare di ritardo nella sostituzione delle risorse umane entro il termine di 7 (sette) giorni dalla comunicazione via fax da parte della Committente, la Committente applicherà una penale pari all’1 ‰ (unpermille) dell’intero importo netto contrattuale.
12. Nel caso in cui l’Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest’ultima applicherà una penale d’importo pari all’1 ‰ (unpermille) dell’intero importo netto contrattuale.
13. Per ogni giorno solare di ritardo dei termini previsti per la sostituzione delle figure professionali, la Committente applicherà una penale pari allo 0,3 ‰ (zerovirgolatrepermille) dell’intero importo netto contrattuale.
14. La Committente si riserva di applicare una penale pari a all’1 ‰ (unpermille) dell’intero importo contrattuale per ogni inadempimento ricadente in uno dei seguenti casi:
  - presenza di virus o altro codice dannoso nei prodotti consegnati dall’Impresa;
  - immissione nella rete interna della Committente e/o dell’Amministrazione di un virus o altro codice dannoso derivante dall’utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall’Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all’antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.

Nell’ipotesi che l’importo delle penali applicabili superi l’ammontare del 10% (dieci per cento) dell’importo contrattuale complessivo, SOGEI avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno.

**APPENDICE: DISTRIBUZIONE DEI TERMINALI PRESSO LE SEDI DELL’AMMINISTRAZIONE**

Le successive tabelle riportano nel dettaglio la dislocazione dei totem e dei terminali.

Quantità TOTEM	Città	Indirizzo
7	Roma	Via XX Settembre, 97
1	Roma	Via Dalmazia
1	Roma	Via Boncompagni
3	Roma	Via dei Normanni / Labicana

Quantità lettori	Tipologia lettori	Città	Indirizzo
25	18 Desk 7 Parete	Roma	Via XX Settembre, 97
2	2 Parete	Roma	Via XX Settembre, 97
2	2 Desk	Roma - Min. Agricoltura	Via XX Settembre, 20
18	18 Desk	Roma	Via Pastrengo, 22
18	18 Desk	Roma	Via Goito
14	10 Desk 4 Parete	Roma	Via Cernaia
24	10 Desk 14 Parete	Roma - La Rustica	Via A. Soldati, 80
4	4 Parete	Roma - La Rustica	Via A. Soldati, 80
7	6 Desk 1 Parete	Roma	Piazza Dalmazia, 1
16	16 Desk	Roma	Via dei Normanni, 5
19	8 Desk 11 Parete	Roma	Via Labicana, 123
9	6 Desk 3 Parete	Roma	Via Pigafetta, 22
6	4 Desk 2 Parete	Roma	Via Boncompagni, 30
3	3 Parete	Roma - Villa Ada	Via Lariana, 15
1	1 Parete	Roma - IPZS	Via Salaria, 691
2	2 Parete	Roma - IPZS	Via Salaria, 712
1	1 Parete	Fiano Romano (Roma)	Via del Progresso
1	1 Parete	Fiano Romano (Roma)	Via dell'Agricoltura
1	1 Parete	Monterotondo (Roma)	Via Pacinotti, 16
3	3 Parete	Roma - Min. Interno	Piazza del Viminale, 1

**Consip S.p.A.****“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

2	2 Parete	Roma - Min. Giustizia	Via Arenula, 70
2	2 Parete	Roma - Min. Beni Culturali	Via San Michele, 17
1	1 Parete	Roma - Min. Lavoro	Via Flavia, 6
2	2 Parete	Roma - Agenzia Monopoli	Piazza Mastai, 11
1	1 Parete	Roma	Via Gino Capponi, 46
6	6 Parete	Roma - MIUR	Via Ippolito Nievo, 35
2	2 Parete	Roma	Via di Villa Fonseca, 6
2	2 Parete	Roma	Piazza Mastai, 11
14	12 Desk 2 Parete	Napoli	Centro Direzionale - Isola F8
1	Parete	Teramo	Largo Madonna delle Grazie
1	Parete	Pescara	Via Firenze 1
1	Parete	L'Aquila	Via Salaria Antica Est 27F
1	Parete	Pescara	Piazza Italia 15
1	Parete	Chieti	Corso Marrucino 17
1	Parete	L'Aquila	Via Salaria Antica Est 27F
1	Parete	Matera	Via Cappelluti 62
1	Parete	Potenza	Via Centomani 11
1	Parete	Potenza	Via Centomani 11
1	Parete	Vibo Valentia	via Elio Vittorini Vibo Valentia
1	Parete	Vibo Valentia	via Elio Vittorini Vibo Valentia
1	Parete	Catanzaro	Corso Mazzini 64 2P
1	Parete	Reggio Calabria	Via Demetrio Tripepi 91
1	Parete	Catanzaro	Corso Mazzini 64 4P
1	Parete	Reggio Calabria	Via Demetrio Tripepi 91
1	Parete	Crotone	Via Saffo snc
1	Parete	Cosenza	Piazza XI Settembre 1
1	Parete	Salerno	Via Degli Uff Finanziari 7
1	Parete	Napoli	Via Vicinale SM Del Pianto
1	Parete	Caserta	Via Paul Harris 21
1	Parete	Avellino	Via Carlo Gesualdo 1
1	Parete	Salerno	Via Degli Uff Finanziari 7
1	Parete	Benevento	Via Foschini 1
1	Parete	Napoli	Nuova Poggioreale T5
1	Parete	Ferrara	Via Argine Ducale 105
1	Parete	Parma	Via Bodoni 2A
1	Parete	Bologna	Via A Da Formignie 3
1	Parete	Reggio Emilia	Via Caprera 1C





**Consip S.p.A.**

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

1	Parete	Rimini	Via Nuova Circonvallazione 2
1	Parete	Ravenna	Via Rondinelli 6
1	Parete	Forlì	Viale Antonio Gramsci 154
1	Parete	Bologna	Via A Da Formignie 3
1	Parete	Piacenza	Via Carducci 11
1	Parete	Modena	Corso Canalgrande 30
1	Parete	Udine	Via Gorgi 18
1	Parete	Gorizia	Corso Verdi 52
1	Parete	Trieste	Via S Anastasio 12
1	Parete	Pordenone	Via Borgo S Antonio 23
1	Parete	Latina	Piazza del Popolo 4
1	Parete	Latina	Corso Matteotti 2
1	Parete	Viterbo	Via Mariano Romiti 80
1	Parete	Rieti	Viale Cesare Verani 7
1	Parete	Frosinone	Corso della Repubblica 207
1	Parete	Genova	Piazza Dante 7
1	Parete	La Spezia	Via Aurelio Saffi 1A
1	Parete	Imperia	Via Giuseppe Parini 28
1	Parete	Savona	Via Aurelio Saffi 1
1	Parete	Genova	Piazza Dante 7
1	Parete	Brescia	Via Marsala 25
1	Parete	Cremona	Via Carnevali 7
1	Parete	Sondrio	Via Bonfadini 15
1	Parete	Bergamo	Via G Cesare 18B
1	Parete	Brescia	Via Marsala 25
1	Parete	Pavia	Corso Mazzini 18
1	Parete	Varese	Via Frattini 1
1	Parete	Como	Via Italia Libera 4
1	Parete	Milano	Via Vincenzo Monti 51
1	Parete	Lodi	Corso Mazzini 15
1	Parete	Mantova	Piazza Mozzarelli 18
1	Parete	Milano	Via Monti 51
1	Parete	Lecco	Viale Dante Alighieri 29
1	Parete	Ancona	Corso Mazzini 55
1	Parete	Ascoli Piceno	Via Marini 15
1	Parete	Macerata	Corso Cavour 29
1	Parete	Pesaro	Via Montello 4
1	Parete	Ancona	Corso Mazzini 55 P3



**Consip S.p.A.**

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

1	Parete	Campobasso	Via Tiberio 78
1	Parete	Campobasso	Corso Bucci 28
1	Parete	Isernia	Piazza Andrea D Isernia 22
1	Parete	Vercelli	Via Giovine Italia 12
1	Parete	Torino	Strada Ant di Collegno
1	Parete	Alessandria	Via A. Da Brescia 19
1	Parete	Asti	Viale Alla Vittoria 131
1	Parete	Verbania	Corso Europa 30
1	Parete	Torino	Strada Ant di Collegno
1	Parete	Novara	Via Gnifetti 60
1	Parete	Cuneo	Via Bongioanni 32
1	Parete	Biella	Via Dante 10
1	Parete	Lecce	Via Francesco Rubichi 39
1	Parete	Foggia	Via Monsignor Lenottin 51
1	Parete	Taranto	Corso Vittorio Emanuele 32
1	Parete	Bari	Via Amendola 164
1	Parete	Bari	Via Amendola 162
1	Parete	Foggia	Via Fares 19
1	Parete	Lecce	Via Francesco Rubichi 39
1	Parete	Taranto	Via Minniti 25
1	Parete	Oristano	Via Alberto Lamarmora 5
1	Parete	Cagliari	Via Carducci 21
1	Parete	Cagliari	Via Carducci 21
1	Parete	Nuoro	Via Lamarmora 84
1	Parete	Sassari	Piazza Giovanni Falcone 5c
1	Parete	Enna	Viale Diaz 32
1	Parete	Catania	P.zza Bellini 5
1	Parete	Palermo	Via Stabile 160
1	Parete	Caltanissetta	Via Kennedy 16
1	Parete	Messina	Via Monsignor D Arrigo 5
1	Parete	Siracusa	Via Ruggiero Settimo 4
1	Parete	Messina	Via Giordano Bruno 146
1	Parete	Palermo	Via Stabile 160
1	Parete	Catania	P.zza Bellini 5 2P
1	Parete	Agrigento	Via Cannatello
1	Parete	Ragusa	Piazza Liberta 6
1	Parete	Palermo	Via Florio 24
1	Parete	Caltanissetta	Via Kennedy 16



1	Parete	Siracusa	Via Ruggiero Settimo 4
1	Parete	Trapani	Via Lilio 9
1	Parete	Livorno	Piazza Dante 19
1	Parete	Livorno	Piazza Dante 19
1	Parete	Pistoia	Viale Adua 123
1	Parete	Massa Carrara	Viale Stazione 40
1	Parete	Grosseto	Piazza Socci 3
1	Parete	Siena	Via delle Regioni 18
1	Parete	Arezzo	Viale della Francesca 19
1	Parete	Lucca	Via Luperini 1172
1	Parete	Prato	Via Galcianese 93C
1	Parete	Pisa	Via Trento 1
1	Parete	Firenze	Via Passavanti 2
1	Parete	Firenze	Via Lorenzo Il Magifico 68
1	Parete	Bolzano	Piazza del Tribunale 2
1	Parete	Bolzano	Piazza del Tribunale 2
1	Parete	Trento	Via Vannetti 15 7P
1	Parete	Trento	Via Vannetti 15 2P
1	Parete	Terni	Via Bramante 39
1	Parete	Perugia	Via Canali 12
1	Parete	Perugia	Via Canali 12
1	Parete	Aosta	Viale Carducci 6
1	Parete	Aosta	Viale Carducci 6
1	Parete	Verona	Via Somma Campagna 63H
1	Parete	Rovigo	Via Bortoloni 10
1	Parete	Vicenza	Corso Palladio 37
1	Parete	Venezia	Via Altobello 14
1	Parete	Treviso	Via Commenda 1
1	Parete	Belluno	Via Ippolito Caffi 61
1	Parete	Padova	Via Tommaseo 68
1	Parete	L'Aquila	Via Filomusi Guelfi 23
1	Parete	L'Aquila	Via Filomusi Guelfi 23
1	Parete	L'Aquila	Via Filomusi Guelfi 23
1	Parete	Chieti	Via Amendola 60
1	Parete	Pescara	P.zza Italia 15
1	Parete	Pescara	P.zza Italia 15
1	Parete	Teramo	V.Madonna delle Grazie PT
1	Parete	Matera	p.zza Matteotti 18



1	Parete	Matera	p.zza Matteotti 18
1	Parete	Potenza	c.so XVIII Agosto 44
1	Parete	Cosenza	Piazza XI Settembre 1
1	Parete	Cosenza	v. Guarasci
1	Parete	Cosenza	v. Guarasci
1	Parete	Reggio Calabria	Via Dei Bianchi
1	Parete	Reggio Calabria	Via Dei Bianchi
1	Parete	Reggio Calabria	Via Possidonea
1	Parete	Reggio Calabria	Via Dei Bianchi
1	Parete	Avellino	Via De Sanctis 3
1	Parete	Avellino	Via De Sanctis 3
1	Parete	Benevento	Via Foschini
1	Parete	Benevento	Via Foschini
1	Parete	Caserta	Via Lamberti snc
1	Parete	Caserta	Via Lamberti snc
1	Parete	Salerno	Via Prignano 3
1	Parete	Salerno	Via Prignano 3
1	Parete	Salerno	Via Prignano 3
1	Parete	Bologna	p.zza VIII Agosto 26
1	Parete	Bologna	p.zza VIII Agosto 26
1	Parete	Bologna	v.le Aldo Moro 68
1	Parete	Ferrara	Viale Cavour 73
1	Parete	Ferrara	Viale Cavour 73
1	Parete	Forlì	c.so Mazzini 19
1	Parete	Modena	Via Carlo Zucchi 21A
1	Parete	Piacenza	Via S. Bartolomeo 46
1	Parete	Parma	Via Melloni n.4 - Palazzo della riserva
1	Parete	Parma	Via Melloni n.4 - Palazzo della riserva
1	Parete	Ravenna	Via Rondinelli 6
1	Parete	Ravenna	Via Rondinelli 6
1	Parete	Reggio Emilia	Via Caprera 1C
1	Parete	Gorizia	c.so Giuseppe Verdi 52
1	Parete	Pordenone	Via B S. Antonio 17 23
1	Parete	Trieste	Via del Teatro Romano 17
1	Parete	Trieste	Via del Teatro Romano 17
1	Parete	Trieste	Via del Teatro Romano 17
1	Parete	Udine	Via Gorgi 18



1	Parete	Udine	Via Gorghi 18
1	Parete	Frosinone	v. di Valle Fioretta
1	Parete	Latina	P.L. Nervi 270
1	Parete	Latina	P.L. Nervi 270
1	Parete	Latina	P.L. Nervi 270
1	Parete	Rieti	<b>Viale Cesare Verani n.7</b>
1	Parete	Rieti	<b>Viale Cesare Verani n.7</b>
1	Parete	Viterbo	Via Cardarelli 6A
1	Parete	Genova	Via Urbano Rela 8
1	Parete	Genova	Via Urbano Rela 8
1	Parete	Genova	Via Urbano Rela 8
1	Parete	Genova	Via Urbano Rela 8
1	Parete	Imperia	Via Strato n.2 - ex Caserma Crespi
1	Parete	La Spezia	Via Generale Conti
1	Parete	La Spezia	p.zza Europa 11
1	Parete	Savona	p.zza Aurelio Saffi 1
1	Parete	Savona	p.zza Aurelio Saffi 1
1	Parete	Bergamo	Via G.M. Scotti 14
1	Parete	Bergamo	Via G.M. Scotti 14
1	Parete	Brescia	Via Della Valle n.40
1	Parete	Brescia	Via Della Valle n.40
1	Parete	Como	Piazzale San Gottardo
1	Parete	Cremona	Via Tribunali 4
1	Parete	Milano	Via Tarchetti 6
1	Parete	Milano	Via Tarchetti 6
1	Parete	Milano	Via Moscova 2
1	Parete	Milano	Via Moscova 2
1	Parete	Milano	Via Moscova 2
1	Parete	Milano	Via Manin 27
1	Parete	Mantova	Via Pomponazzo 27/29
1	Parete	Pavia	c.so Mazzini 18 2P
1	Parete	Pavia	c.so Mazzini 18 3P
1	Parete	Sondrio	p.zle Lambertenghi 3
1	Parete	Sondrio	p.zle Lambertenghi 3
1	Parete	Varese	Via Frattini 1
1	Parete	Varese	Via Frattini 1
1	Parete	Ancona	Via Palestro 15
1	Parete	Ancona	Via Palestro 15



**Consip S.p.A.**

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

1	Parete	Fabiano	Viale XIII Luglio ICV
1	Parete	Ascoli Piceno	Via Marini n.1
1	Parete	Ascoli Piceno	Via Marini n.1
1	Parete	Macerata	Via G. Carducci n.53
1	Parete	Pesaro	Via Mameli 9
1	Parete	Pesaro	Via Mameli 9
1	Parete	Campobasso	Via Elena 1
1	Parete	Campobasso	Via Insorti d'Ungheria n.74
1	Parete	Isernia	Via Giovanni Berta n.1
1	Parete	Isernia	Via Giovanni Berta n.1
1	Parete	Alessandria	v. C.Massaia 2-2/A-2
1	Parete	Alessandria	v. C.Massaia 2-2/A-2
1	Parete	Alessandria	v. C.Massaia 2-2/A-2
1	Parete	Asti	Vicolo Goito 20
1	Parete	Cuneo	Via Gobetti
1	Parete	Cuneo	Via Gobetti
1	Parete	Novara	Via A. Costa 35
1	Parete	Novara	Via A. Costa 35
1	Parete	Torino	C.so Bolzano 44 5P
1	Parete	Torino	C.so Bolzano 44 5P
1	Parete	Torino	C.so Bolzano 44 5P
1	Parete	Torino	Via Grandis 14
1	Parete	Torino	Via Grandis 14
1	Parete	Torino	Via Grandis 14
1	Parete	Vercelli	p.zza Mazzini 8
1	Parete	Vercelli	p.zza Mazzini 8
1	Parete	Bari	v. Demetrio Marin 3
1	Parete	Bari	v. Demetrio Marin 3
1	Parete	Brindisi	v. Tor Pisana 120
1	Parete	Foggia	Viale dello Stadio 3
1	Parete	Foggia	Viale dello Stadio 3
1	Parete	Foggia	Viale dello Stadio 3
1	Parete	Taranto	Via Pupino 92
1	Parete	Taranto	Via Pupino 92
1	Parete	Cagliari	Viale Trieste n.163
1	Parete	Cagliari	Viale Trieste n.163
1	Parete	Cagliari	Viale Trieste n.163
1	Parete	Nuoro	Via Brofferio 26



1	Parete	Oristano	Via Dorando Petri
1	Parete	Sassari	Via Carlo Felice 29
1	Parete	Sassari	Via Carlo Felice 29
1	Parete	Agrigento	V.le della Vittoria 19
1	Parete	Agrigento	V.le della Vittoria 19
1	Parete	Caltanissetta	Via Regina Margherita
1	Parete	Caltanissetta	Via Regina Margherita
1	Parete	Catania	v. Dusmet 17
1	Parete	Catania	v. Dusmet 17
1	Parete	Catania	v. Dusmet 17
1	Parete	Messina	Via Monsignor D Arrigo 5
1	Parete	Messina	Via Monsignor D Arrigo 5
1	Parete	Messina	Via Monsignor D Arrigo 5
1	Parete	Messina	Via Monsignor D Arrigo 5
1	Parete	Palermo	P.zza Marina
1	Parete	Palermo	P.zza Marina
1	Parete	Palermo	P.zza Marina
1	Parete	Ragusa	p.zza Liberta 6
1	Parete	Ragusa	Via Archimede 17
1	Parete	Ragusa	Via Archimede 17
1	Parete	Siracusa	Via Unione Sovietica
1	Parete	Siracusa	Via Unione Sovietica
1	Parete	Trapani	Via Torrearsa 92
1	Parete	Trapani	Via Torrearsa 92
1	Parete	Arezzo	Via Petrarca 52
1	Parete	Arezzo	Via Petrarca 52
1	Parete	Firenze	Via Verdi n.24
1	Parete	Firenze	Via Verdi n.24
1	Parete	Firenze	Via Verdi n.24
1	Parete	Firenze	Via Verdi n.24
1	Parete	Grosseto	Piazza R.Ferretti 1
1	Parete	Livorno	v. Meucci 6 P.2
1	Parete	Lucca	Viale Luperini 1021
1	Parete	Pisa	Piazza Carrara 2
1	Parete	Pisa	Piazza Carrara 2
1	Parete	Pistoia	Viale Adua 77
1	Parete	Siena	Via Banchi di Sotto 52
1	Parete	Bolzano	p.zza Tribunale 2



**Consip S.p.A.**

**“Servizi relativi all’infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell’Economia e delle Finanze”**

1	Parete	Bolzano	p.zza Tribunale 2
1	Parete	Trento	Via Vannetti 13
1	Parete	Trento	Via Vannetti 13
1	Parete	Perugia	v.Martiri dei Lager
1	Parete	Perugia	v.Martiri dei Lager
1	Parete	Perugia	v.Martiri dei Lager
1	Parete	Perugia	v.Martiri dei Lager
1	Parete	Terni	Viale Bramante 35
1	Parete	Aosta	P.za Manzetti 2
1	Parete	Belluno	Via Feltre n.198
1	Parete	Belluno	Via Feltre n.198
1	Parete	Padova	Via Ricci s.n.c
1	Parete	Padova	Via Ricci s.n.c
1	Parete	Rovigo	Galleria Rhodigium 7A
1	Parete	Rovigo	Via Cavour 19
1	Parete	Treviso	Riviera S. Margherita 60
1	Parete	Treviso	Via Reggimento Italia Libera n.2
1	Parete	Venezia	Calle dei Cerchieri 1263
1	Parete	Venezia	Calle dei Cerchieri 1263
1	Parete	Venezia	Via Dante 97
1	Parete	Vicenza	piazzetta S. Stefano 3
1	Parete	Vicenza	piazzetta S. Stefano 3
1	Parete	Verona	Lungadige Capuleti 11
1	Parete	Verona	Lungadige Capuleti 11
1	Parete	Brindisi	Via Tor Pisana 120