



Agenzia per la Coesione Territoriale

UFFICIO 3 DI STAFF- SISTEMI INFORMATIVI E ACQUISTI

**UFFICIO III DI STAFF
SISTEMI INFORMATIVI E ACQUISTI**

SEDE

Oggetto: Servizio di manutenzione ordinaria dei terminali lettori di badge per l'anno 2020 in uso presso la sede dell'Agenzia per la Coesione Territoriale.

L'Ufficio 3 di Staff del Direttore Generale "Sistemi informativi e acquisti" ha tra le sue competenze la gestione del servizio di manutenzione ordinaria dei terminali lettori di badge, presenti nella sede dell'Agenzia per la Coesione Territoriale, necessari all'accesso alla sede istituzionale.

Tale servizio deve comprendere le attività relative al corretto funzionamento dei prodotti Software e Hardware utilizzati per il controllo accessi del personale e gestione visitatori e nello specifico:

Prodotti software:

- Distribuzione di eventuali nuove versioni/release dei prodotti software in manutenzione, in sostituzione di quelle già rilasciate, a seguito di aggiornamenti o di possibili malfunzionamenti;
- Installazione in campo degli aggiornamenti sulle release di prodotto già installate;
- Attivazione delle azioni necessarie ad assicurare il superamento delle anomalie e malfunzionamenti che siano opportunamente segnalati dall' Amministrazione;
- Reperibilità del sistemista (call back) entro 4 ore (copertura 8 ore/giorno, 5 giorni settimana, esclusi i festivi), entro le 16 ore lavorative successive in caso di intervento on-site (a domicilio);
- Assistenza e consulenza telefonica secondo le seguenti modalità:

Intervento di 1° livello: include la disponibilità del sistemista per fornire assistenza e consulenza telefonica e/o con collegamento da remoto relativamente a problematiche



Agenzia per la Coesione Territoriale

UFFICIO 3 DI STAFF- SISTEMI INFORMATIVI E ACQUISTI

dei Prodotti Software installati, senza alcuna limitazione della quantità di ore disponibili;

- Assistenza e consulenza a domicilio secondo le seguenti modalità:
Intervento di 2° livello: include la disponibilità del sistemista ad intervenire a domicilio per fornire assistenza e consulenza solo nei casi in cui con gli interventi di 1° livello non sono stati risolti i motivi che hanno generato la richiesta dell'Amministrazione. Il monte ore disponibile per una simile attività è di 2 (due) ore annuali;
- Distribuzione di informazioni relative a segnalazioni di malfunzionamenti e corrispondenti azioni correttive, rilevate nel corso della vita del prodotto software;
- Distribuzione delle informazioni relative ai prodotti comprendenti
 - Nuove funzioni offerte.
 - Evoluzioni delle release.
 - Prodotti software alternativi.

Prodotti Hardware:

- Servizio di riparazione su richiesta telefonica o via e-mail dell'Amministrazione per l'eliminazione di eventuali guasti o difetti verificatesi;
- Fornitura di mano d'opera comprensiva dei costi di trasferimento, nonché delle parti di ricambio originali ritenute necessarie per mantenere i prodotti hardware in buono stato di funzionamento;
- Installazione delle modifiche tecniche di carattere obbligatorio per il mantenimento delle macchine al livello tecnico aggiornato.

Questo comporterà l'estensione del contratto alla macchina così modificata.

Pertanto, qualora nulla osti, si richiede di voler attivare le procedure autorizzative di acquisizione.

Roma, 19 novembre 2019

Domenico Repetto
Via Sicilia 162-00187 Roma
tel. + 39 06 96517562
domenico.repetto@agenziacoesione.gov.it

Il Dirigente
(Domenico Repetto)
