

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE E DI ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

CAPITOLATO TECNICO

Lotto 1

Servizi di Assistenza Specialistica all'Utente del gruppo ENAV S.p.A.
(SASU)

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

INDICE

1.1	DEFINIZIONI ED ACRONIMI UTILIZZATI	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
2.1	OGGETTO DELL'APPALTO	4
2.2	DURATA	4
2.3	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO	4
2.4	AFFIANCAMENTO AD INIZIO FORNITURA	6
2.5	LUOGO ED ORARIO DI SERVIZIO	6
2.5.1	<i>Luogo di Lavoro</i>	<i>6</i>
2.5.2	<i>Sedi del gruppo ENAV</i>	<i>7</i>
2.5.3	<i>Orario di servizio complessivo</i>	<i>10</i>
2.5.3.1	<i>Servizio di Assistenza Specialistica all'utente (SASU)</i>	<i>10</i>
2.5.3.2	<i>Servizio di Call Desk "extended"</i>	<i>10</i>
2.6	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	11
3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE	12
3.1	SERVICE DESK.....	12
3.1.1	<i>Call Desk</i>	<i>12</i>
3.1.2	<i>Help Desk</i>	<i>13</i>
3.1.3	<i>IMAC</i>	<i>14</i>
3.2	SERVIZI ACCESSORI.....	16
3.2.1	<i>Gestione ambienti tecnologici</i>	<i>16</i>
3.2.2	<i>Videoconferenze, Presentazioni e Gestione Sale riunioni / Conferenze</i>	<i>17</i>
3.2.2.1	<i>Videoconferenze.....</i>	<i>17</i>
3.2.2.2	<i>Presentazioni</i>	<i>17</i>
3.2.3	<i>Servizi a supporto</i>	<i>18</i>
4	SERVIZI DI AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA	19
4.1	DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO DI FINE ATTIVITÀ DI ASSISTENZA ALL'UTENTE	19
5	QUALITÀ	20
5.1.1	<i>Indicatori di Qualità.....</i>	<i>20</i>
5.2	AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE	20
5.3	STRUMENTI DI DOCUMENTAZIONE	20

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

1. PREMESSA

E' intendimento dell'ENAV procedere, per esigenze della propria struttura organizzativa IT and Digital Transformation di gruppo (ex Sistemi Informativi Gestionali) , ad una gara comunitaria a procedura aperta per la fornitura di servizi Professionali di Assistenza Tecnica Sistemistica (Lotto 2) e Assistenza Tecnica Specialistica all'Utente (Lotto 1), al fine di individuare partners tecnologici in grado di fornire servizi altamente qualificati, per lo svolgimento di attività Sistemistiche e/o di sviluppo dei Sistemi Gestionali e/o per la realizzazione di progetti specifici in ambito ICT, oltreché di svolgere attività di Supporto Specialistico all'utenza. Si conferma la fornitura con attività suddivise in (2) due lotti non esclusivi (i concorrenti potranno partecipare anche ad entrambi i lotti).

Il presente Capitolato Tecnico riguarda il "LOTTO 1" ed è rivolto al Servizio di Assistenza Tecnica e Specialistica all'Utenza (SASU). In tale documento si definiscono i requisiti relativi alla fornitura dei servizi, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati alle esigenze del gruppo ENAV.

Il Capitolato si completa con le seguenti Appendici:

- ⇒ Appendice 1: Descrizione tecnica degli attuali sistemi ed ambienti e dei relativi prodotti software costituenti lo scenario tecnologico di riferimento Requisiti di qualità della fornitura. Documento unico e valido per entrambi i Lotti.
- ⇒ Appendice 2: Skill minimi richiesti. Documento specifico e valido per il singolo Lotto.
- ⇒ Appendice 3: Requisiti di Qualità della fornitura. Documento specifico e valido per il singolo Lotto.

1.1 Definizioni ed acronimi utilizzati

Termine utilizzato	Descrizione
ENAV	ENAV S.p.A. (Capogruppo)
Fornitore	ditta aggiudicataria della fornitura
SJ	Sistemista Junior Assistenza Specialistica all'utenza
OP	Operatore Assistenza Specialistica all'utenza
PDL	Postazioni di Lavoro
SASU	Servizio di Assistenza Specialistica all'Utente

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto dell'Appalto

L'oggetto della fornitura (Lotto 1) è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività volte a garantire la piena operatività del gruppo ENAV come descritti nel presente Capitolato secondo la seguente articolazione di fornitura.

	Servizio	Attività	Modalità fornitura
1	Servizio di Assistenza Specialistica all'Utente (SASU)		
	1.a Service Desk	Call Desk, Help Desk, IMAC, Patching, Gestione asset, laboratorio	Continuativa gg/u
	1.b Assistenza informatica individuale (Servizi accessori)	Gestione supporti tecnologici, Supporto all'operatività individuale,	Continuativa gg/u
2	Affiancamento di fine fornitura		gg/u

2.2 Durata

La durata contrattuale è di 18 mesi. Inoltre sono previsti 2 rinnovi opzionali da 6 mesi ciascuno.

2.3 Dimensionamento del servizio

Il dimensionamento giornaliero del servizio richiesto, è stato opportunamente definito utilizzando:

- ⇒ per il **Servizio di Assistenza Specialistica all'utente** (Call Desk, Help Desk, IMAC, Patching S.O., Gestione Asset e Servizi Accessori): il calcolo dell'effort erogato ad oggi per le diverse attività.
- ⇒ Per l'affiancamento a fine fornitura: le stime di effort sono state effettuate considerando un numero di giornate mensili.

Nelle tabelle di seguito sono riportate le quantità dell'effort tipico giornaliero per tipo di servizio / figura professionale per quanto riguarda le attività di assistenza (Assistenza Specialistica all'utente)

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

1. Effort giornaliero Assistenza Specialistica all'utente

Servizio	Orario giornaliero	Figure Professionali		
		SJ	OP	Totale
Call Desk	8,00 – 20,00		2	2
Help desk – Presidio PDL – attività di patching; Asset management	8,00 – 20,00	2	1	3
Help Desk – Presidio - IMAC Academy Forlì , Roma ACC e Roma Cavallari	8,00 – 17,00		3	3
IMAC (gestione laboratorio hw)	8,00 – 17,00		1	1
Totale Assistenza Specialistica		2	7	9

Il Fornitore dovrà offrire una copertura non inferiore a quella indicata nel presente paragrafo, in termini di orario ed in termini di numero delle Figure Professionali dedicate al Servizio per il normale orario di lavoro.

Assunto quanto sopra, si riassume il dimensionamento **annuale** attuale per erogare i servizi descritti (stima in 220 Giorni/uomo/anno).

2. Sintesi del dimensionamento

Figura professionale	n. risorse	n. giorni annui tot
"SERVIZI ASSISTENZA ALL'UTENZA"		
Sistemista Junior (SJ) Gestione supporti tecnologici, Supporto all'operatività individuale, attività di patching , Asset Management	2	440
Operatore Call Desk, Help Desk, IMAC	7	1.540
"ULTERIORI SERVIZI "		
Service Manager	1	70

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.4 Affiancamento ad inizio fornitura

Nel mese precedente la data di inizio attività contrattuali, il Fornitore potrà effettuare, tramite proprio personale che sarà impiegato per l'esecuzione delle attività contrattuali, l'attività di affiancamento finalizzato alla presa in carico dei servizi.

Tali attività saranno effettuate insieme ad ENAV e/o al Fornitore uscente con l'obiettivo di permettere il passaggio di consegne tra la/e strutture di servizio precedente e la nuova.

Questa fase di Affiancamento iniziale delle attività permetterà al Fornitore entrante di acquisire un adeguato know-how delle attività/servizi oggetto del contratto.

Tale Fase di affiancamento dovrà completarsi comunque entro la data di inizio attività contrattuali e dovranno essere senza oneri aggiuntivi a carico di ENAV.

2.5 Luogo ed Orario di Servizio

2.5.1 Luogo di Lavoro

Le attività oggetto del presente capitolato saranno svolte attraverso un presidio localizzato presso la Sede Centrale dell'ENAV in Roma - Via Salaria 716. In particolare è richiesto un presidio che effettui le attività di *Servizio di Assistenza Specialistica all'utente* anche presso le sedi di:

- ENAV Sede Academy, Via Baldassarre Carnaccini, - 47100 – Forlì;
- ENAV Sede Ciampino DG, Roma Cavallari, Roma ACC Via Appia nuova 1491 - 00178 – Roma;

I servizi nel presente capitolo saranno forniti presso le sedi di ENAV riportate nel paragrafo 2.5.2 *Sedi del gruppo ENAV*, nei termini descritti nel dettaglio negli specifici paragrafi.

Presso le Direzioni dell'ENAV sopra elencate, saranno disponibili i locali e le postazioni di lavoro che potranno essere dedicate alle attività necessarie all'esecuzione ed alla gestione della fornitura, per lo svolgimento dei servizi.

Al fornitore verrà inoltre richiesto di sottoscrivere l'accettazione per il rispetto delle politiche di sicurezza a riservatezza del Gruppo ENAV. È fatto divieto al Fornitore di introdurre apparati, elaborati, software etc. di proprietà senza esplicita autorizzazione da parte dell'ENAV. L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli messi a disposizione da ENAV) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di specifiche attività, dovranno essere concordati con ENAV.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.5.2 Sedi del gruppo ENAV

Tabella 1: Sedi area Romana ed Academy Forlì

DESCRIZIONE	UBICAZIONE	TIPO SEDE
DIR. CENTRALE ENAV	via Salaria, 716 00138 – Roma	Sede Centrale
DIR. CENTRALE ENAV	via Salaria/Boccanelli, 00138 – Roma	Sede Centrale
DIR. ENAV Techno Sky	via Cavallari 200, Roma	Sede Centrale
RADIOMISURE ENAV	c/o HANGAR N. 127 Aeroporto di Ciampino – Roma	Sede Regione Lazio
SIO ENAV S.p.A.	via Appia Nuova, 1491 - 00178 Roma	Sede Regione Lazio
ACC ROMA ENAV	via Appia Nuova, 1491 - 00178 Roma	Sede Regione Lazio
Centro Aeroportuale Tip. A FIUMICINO	Fiumicino (Roma)	Sede Regione Lazio
Centro Aeroportuale Tip. E ROMA URBE	c/o Aeroporto di Roma Urbe - 00199 Roma	Sede Regione Lazio
Centro Aeroportuale Tip. D Ciampino Aeroporto	Aeroporto Ciampino –Via Appia Nuova Roma	Sede Regione Lazio
ACADEMY ANS TRAINING ENAV	via Bandassarre Carnaccini 47100 - Forlì	Nazionale

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Tabella 2: Sedi complessive sul Territorio

Società	Impianto/Sede	Indirizzi Sedi - Località	CAP
ENAV S.p.A.	ACADEMY	Via Montaspro, 97 - FORLI'	47121
ENAV S.p.A.	ACC BRINDISI	Strada per Baroncino, 28 - BRINDISI	72100
ENAV S.p.A.	ACC MILANO	CP 55 - Linate Aeroporto - SEGRATE - MI	20090
ENAV S.p.A.	ACC PADOVA	Via Armando Diaz, 63 - ABANO TERME - PD	35031
ENAV S.p.A.	ACC ROMA	Via Appia Nuova, 1491 - ROMA	00178
ENAV SPA	CA VERONA V	Via Caluri, 1 - VILLAFRANCA DI VERONA - VR	37069
ENAV S.p.A.	CA BARI	Aeroporto di Bari Palese - Via E. Ferrari, snc - BARI	70128
ENAV S.p.A.	CA BOLOGNA	Via del Triumvirato, 84 - BOLOGNA B.go Panigale	40132
ENAV S.p.A.	CA BRINDISI	Aeroporto Brindisi - Strada per Baroncino,	72100
ENAV S.p.A.	CA CATANIA	Via Fontanarossa snc - CATANIA	95121
ENAV S.p.A.	CA CIAMPINO	Aeroporto twr Ciampino Via Appia Nuova ROMA	00178
ENAV S.p.A.	CA NAPOLI	Aeroporto Capodichino - Via Fulco Ruffo di Calabria, snc - NAPOLI	80144
ENAV S.p.A.	CA OLBIA	Aeroporto Olbia Costa Smeralda - OLBIA - OT	07026
ENAV S.p.A.	CA PALERMO	Aeroporto "Falcone e Borsellino" Punta Raisi - CINISI - PA	90045
ENAV S.p.A.	CA TORINO C.	Aeroporto Internazionale "S.Pertini" - CASELLE - TO	10072
ENAV S.p.A.	CA VENEZIA T.	Nuova Torre di Controllo viale Alvise Ca' da Mosto snc - VENEZIA	30173
ENAV S.p.A.	CA ALBENGA	Aeroporto C. Panero - Viale G. Disegna - VILLANOVA D'ALBENGA - SV	17038
ENAV S.p.A.	CA BOLZANO	Via Aeroporto Francesco Baracca snc - BOLZANO	39100
ENAV S.p.A.	CA CROTONE	Aeroporto S. Anna - ISOLA CAPO RIZZUTO - KR	88841
ENAV S.p.A.	CA CUNEO	Aeroporto Cuneo - Alpi del Mare - Strada Regionale n. 20 - LEVALDIGI SAVIGLIANO - CN	12038
ENAV S.p.A.	CA FOGGIA	Aeroporto Civile G. Lisa - FOGGIA	71122
ENAV S.p.A.	CA LAMPEDUSA	Aeroporto di Lampedusa - LAMPEDUSA - AG	92010
ENAV S.p.A.	CA PADOVA	Via Sorio, 89 - PADOVA	35141
ENAV S.p.A.	CA PANTELLERIA	Aeroporto Pantelleria - Pantelleria - TP	91017
ENAV S.p.A.	CA RIETI	Via C. Rosatelli, snc - RIETI Aeroporto	02100
ENAV S.p.A.	CA SALERNO	Via Magellano, snc - PONTECAGNANO - SA	84098
ENAV S.p.A.	CA TORINO A.	Aeroclub di Torino Strada Vicinale della Berlia, 500 - TORINO	10146
ENAV S.p.A.	CA VENEZIA L.	Aeroporto di Venezia S. Nicolò - Via R. Morandi, 9 - VENEZIA	30126

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

TECHNOSKY	ROMA DC	Via Cavallari 200 ROMA (Direzione Centrale Technosky)	00156
ENAV S.p.A.	ROMA DG	Via Salaria n. 716 - ROMA (Direzione Generale Enav - CED SIG)	00138
ENAV S.p.A.	ROMA CIAMPINO DG	Via Appia Nuova, 1491 - ROMA Ciampino (Nuovo Edificio Piastra e Stecca)	00178
ENAV S.p.A.	CA FIUMICINO	Aeroporto Leonardo da Vinci- Via G. Schneider, s.n.c.- Palazina Torre Uffici 8 piano- FIUMICINO	00050
ENAV S.p.A.	CA Milano Linate	C.P. 57 - Linate Aeroporto - SEGRATE - MI	20090
ENAV S.p.A.	CA MALPENSA	Aeroporto della Malpensa - MALPENSA - VA	21010
ENAV S.p.A.	Hangar RADIOMISURE	Hangar 127 Arpt. Ciampino " GB. Pastine" - ROMA	00040
ENAV S.p.A.	CA ALGHERO	Aeroporto Civile - Riviera del Corallo - ALGHERO - SS	07041
ENAV S.p.A.	CA FALCONARA	Aeroporto R. Sanzio di Falconara - FALCONARA M.ma- AN	60015
ENAV S.p.A.	CA CAGLIARI	Aeroporto Civile - Via Caduti di Nassiriya, sn - ELMAS - CA	09030
ENAV S.p.A.	CA FIRENZE	Aeroporto di Firenze Peretola - Aeroporto via dei Giunchi, 80X - FIRENZE	50127
ENAV S.p.A.	CA FORLI'	Via Seganti,103 - FORLI'	47100
ENAV S.p.A.	CA GENOVA	Aeroporto C. Colombo - GENOVA Sestri	16154
ENAV S.p.A.	CA GROTTAGLIE	Aeroporto - GROTTAGLIE - TA	74023
ENAV S.p.A.	CA LAMEZIA	Aeroporto internazionale - Via Airone - LAMEZIA TERME - CZ	88046
ENAV S.p.A.	CA ORIO AL SERIO	Via Aeroporto,13 - ORIO AL SERIO - BG	24050
ENAV S.p.A.	CA PARMA	Aeroclub G. Bolla -Via Adriano Mantelli, 19/A - PARMA	43126
ENAV S.p.A.	CA PERUGIA	Strada dell' Aeroporto snc - SANT' EGIDIO - PG	06134
ENAV S.p.A.	CA PESCARA	Via Tiburtina Valeria, 384 - PESCARA	65129
ENAV S.p.A.	CA REGGIO CALABRIA	Aeroporto dello Stretto - RAVAGNESE - RC	89131
ENAV S.p.A.	CA RONCHI	Via Antonio Tambarin, 8/G - RONCHI DEI LEGIONARI - GORIZIA	34077
ENAV S.p.A.	CA TREVISO	Aerop. Treviso-Sant'Angelo - Strada di Canizzano 22 -	31100
ENAV S.p.A.	CA ROMA URBE	Aeroporto di Roma Urbe - Via Salaria, 825 - ROMA	00138
ENAV S.p.A.	CA BRESCIA M	Via Aeroporto, 34 - MONTICHIARI - BS	25018
ENAV S.p.A.	CA COMISO	Vincenzo Magliocco SP 5 Vittoria - COMISO - RG	97013
ENAV S.p.A.	CA RIMINI	Aeroporto Militare Rimini	

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

ENAV S.p.A.	MASSERIA ORIMINI	Centro RADAR - Via Mottola Km 11,500 - Martina Franca (TARANTO)	74015
ENAV S.p.A.	PESCHIERA BORROMEO	Centro RADAR - Via Traversi MILANO	20068
ENAV S.p.A.	PAVIA	Postazione RADAR - Località Capannette di Pey (Brallo di Pregola) PAVIA	27050
ENAV S.p.A.	MAGLIOLO	Postazione TBT - Monte Settepani V- Melogno	17020
ENAV S.p.A.	LIVORNO	Centro RADAR - Valle Benedetta (Poggio Lecceda) Via del Radar 56	57124
ENAV S.p.A.	RAVENNA	Centro RADAR - Via Dismano snc -	48100
ENAV S.p.A.	FORLÌ APT	Aeroporto Forlì - Via Seganti 103	4710
ENAV S.p.A.	ROCCA DI PAPA	Via Sacra - Rocca di Papa -	00040
ENAV S.p.A.	MONTE CIRCEO	Postazione AM- Via del Cimitero - LATINA	04017
ENAV S.p.A.	MONTE STELLA	Sito RADAR - Omignano - Salerno	84060
ENAV S.p.A.	CATANZARO	Postazione TBT Caraffa di Catanzaro - Via Radiofaro	88050
ENAV S.p.A.	TRAPANI	Postazione TBT -Via Pepoli Conte Erice	91016
ENAV S.p.A.	MONTE GRADARA	Località Romitello - Borgetto PALERMO	90042
ENAV S.p.A.	USTICA	Monte Guardia dei Turchi -	90010
ENAV S.p.A.	MACCARESE	Magazzino Via Mizar FIUMICINO - RM	00050

2.5.3 Orario di servizio complessivo

2.5.3.1 Servizio di Assistenza Specialistica all'utente (SASU)

a. Service Desk

- i. Call Desk (08:00 -20:00)
- ii. Help Desk (08:00 -20:00)
- iii. Presidio Attività SASU presso Academy Forlì, ENAV Sede Ciampino DG, Techno Sky via Cavallari, Roma ACC Via Appia nuova 1491 (08:00 -17:00)
- iv. IMAC e Laboratorio HW (08:00 -17:00).

Il servizio si intende erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Tutti i servizi coperti dalle ore 08:00 alle ore 20:00 prevedono una sovrapposizione durante le ore centrali della giornata, permettendo così di gestire i picchi di lavoro con un numero superiore di risorse, nonché di consentire le pause-pranzo che vengono sfalsate tra le figure professionali che svolgono i servizi.

2.5.3.2 Servizio di Call Desk "extended"

Il fornitore potrà offrire in fase di gara l'estensione del servizio di call desk (modalità "extended") arrivando alla copertura H 24x7x365 (vedasi quanto indicato all'interno del Disciplinare di Gara, relativamente ai criteri di aggiudicazione del punteggio tecnico).

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Il servizio "extended" potrà essere erogato in modalità remota tramite re-indirizzamento del numero ENAV a numerazione telefonica nazionale esterna (indicato dal fornitore).

2.6 Modalità di esecuzione della Fornitura

Dovrà essere indicato un unico Responsabile della fornitura (**Service Manager**), cui l'ENAV farà riferimento per ogni aspetto riguardante la fornitura stessa.

In aggiunta a questa figura generale, il Fornitore **potrà** proporre ulteriori figure di coordinamento, governance o staff per i Servizi oggetto del presente capitolato tecnico.

Tutte le risorse di cui sopra si intendono, senza oneri aggiuntivi in aggiunta a quelle riportate nelle tabelle al paragrafo "2.3 Dimensionamento del Servizio". L'attività di tali figure si intende complementare a quelle dei Servizi.

ENAV valuterà proposte del Fornitore tese ad assicurare un alto grado di sinergia tra le diverse componenti della fornitura, a garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e coordinamento delle risorse.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto degli indicatori di Qualità indicati nell'Appendice 3 e meglio definito nel Piano della Qualità.

L'attivazione del servizio è determinata dalla data del kick off indicata da ENAV, e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata contrattuale.

Per il servizio Call Desk, ogni intervento, sia esso legato a malfunzionamenti che a richieste di supporto e/o di informazioni, dovrà essere registrato nei sistemi di tracciatura in uso presso ENAV attraverso specifici Trouble Ticket (TT). Nel caso in cui l'intervento venga effettuato a seguito di richiesta del Call Desk o di altri gruppi, il Fornitore dovrà effettuare il completamento delle informazioni per quanto di sua competenza ed eventualmente effettuare la chiusura tecnica e/o amministrativa del ticket sul sistema di tracciatura.

Dal momento dell'assegnazione del TT o della segnalazione di richiesta di intervento, la responsabilità dell'esecuzione dell'attività è del Fornitore. Ciò fino alla soluzione ovvero fino all'eventuale successiva assegnazione del TT ad un altro gruppo di lavoro, purché competente nella risoluzione.

ENAV si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio attraverso la richiesta di:

- reportistica ad hoc
- copia dei log di sistema
- accesso ai sistemi.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE

3.1 SERVICE DESK

Il Service Desk informatico, è l'unico punto di ingresso (SPOC -Single Point Of Contact) per la raccolta di tutte le segnalazioni provenienti dagli utenti del gruppo ENAV (richieste di intervento, di attività e/o di servizi). È possibile accedere al Service Desk tramite l'applicazione web-based di gestione dei Ticket esposta sulla intranet aziendale, sia tramite telefono al numero 06 81664444, sia tramite email.

Oltre alle attività che saranno descritte nei paragrafi successivi, Il Service Desk garantisce il supporto alla gestione di attività come, in un elenco esemplificativo e non esaustivo: creazione, aggiornamento, revisione e modifica della documentazione tecnica e dei flussi di lavoro, delle procedure, degli strumenti gestionali custom (p.e. fogli Excel, piccoli Data Base).

Il Service Desk si compone dei servizi di seguito riportati.

3.1.1 Call Desk

Per Call Desk si intende la parte del Service Desk preposta alla ricezione e gestione delle richieste di intervento. **Il servizio è erogato per tutte le Sedi e le consociate del gruppo ENAV (paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV).**

Il contatto con il Call Desk potrà avvenire per richieste su servizi di business; a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, interventi legati a:

- malfunzionamenti delle postazioni di lavoro;
- installazione di nuove apparecchiature e di software (IMAC);
- installazione/distribuzione di materiali di consumo connessi con l'utilizzo delle postazioni di lavoro;
- servizi accessori.

Gli operatori di Call Desk dovranno utilizzare il sistema di Tracciatura degli interventi (Trouble Ticket) per inserire i dati relativi alle richieste e attribuirle, se non risolti on-line, alle strutture competenti.

Obiettivo del servizio è garantire le seguenti attività:

- ricezione delle richieste effettuate dagli utenti (telefono, mail, web);
- apertura di un Trouble Ticket a fronte di ogni richiesta di intervento;
- assegnazione della priorità dell'intervento;

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

- verifica ed aggiornamento dell'Asset;
- diagnosi di primo livello;
- assegnazione della chiamata alla struttura competente (anche terze parti con contratti in essere con ENAV);
- tracking delle chiamate;
- reportistica afferente i ticket e alle chieste ricevute.

Gli operatori di Call Desk dovranno verificare la corrispondenza dei dati proposti dal sistema di Tracciatura degli interventi e inserire i dati relativi alle richieste. Dovranno quindi effettuare l'intervento di I livello (ove possibile), e, in alternativa, assegnare le richieste alla struttura competente.

È compito del Call Desk, verificarne l'iter del Ticket, eventualmente riprenderlo in carico nel caso in cui si rendesse necessaria una ri-lavorazione. Infine il Call Desk garantisce, i contatti con gli utenti, oltre che contatta i fornitori esterni (terze parti). Il Call Desk è responsabile del monitoraggio dei tempi e delle modalità d'intervento, oltre che di chiudere i Ticket. Nel caso in cui sia necessario il Call Desk richiede un intervento on site, è previsto che assegni il ticket all'Help Desk.

3.1.2 Help Desk

Nell'ambito di tale servizio si richiede che il Fornitore effettui:

- interventi on site per risoluzione problemi sulle apparecchiature presenti nel gruppo ENAV, eventuale attivazione fornitore HW/SW (terze parti), se necessario;
- interventi da remoto per risoluzione problemi sulle postazioni di lavoro gestionali;
- supervisione delle attività di consegna/sostituzione ed installazione delle apparecchiature/componenti e del software a cura dei fornitori hw/sw;
- supporto all'utente nelle attività di backup, restore e migrazione dati locali;
- verifica della corretta funzionalità di tutte le apparecchiature e del software a seguito di un intervento;
- verifica della corrispondenza delle apparecchiature con l'asset assegnato all'utente ed eventuale aggiornamento dei dati;
- verifica del grado di soddisfazione dell'utenza finale, secondo specifiche customer satisfaction da concordare con ENAV
- problem determination sui malfunzionamenti delle PdL gestionali fisse e mobili;
- problem determination sui malfunzionamenti delle PdL in versione VDI;

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

- interventi per la riparazione dei guasti e dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle PdL fuori garanzia (PC, stampanti, tablet, SmartPhone e scanner, etc.);
- sostituzione delle parti malfunzionanti e/o sostituzione dell'intera PdL nel caso in cui l'intervento lo preveda;
- verifica del funzionamento dell'antivirus su ogni singola PdL, eventuali attività di bonifica -anche massiva-, eventuale ripristino dell'agente antivirus e/o dei file infettati/bonificati;
- attività di patching mensile delle componenti relative al S.O. tramite piattaforma SCCM;
- attività di verifica e gestione dei dispositivi mobili (Tablet-SmartPhone) da piattaforma MDM;
- supporto all'utente per le presentazioni in sale riunione – predisposizione servizio di videoconferenza;
- attività di Asset Management su piattaforma web centralizzata;
- attività di configurazione e deploy in ambito VDI.

L'eventuale attività on site richiesta è effettuata per le sole sedi ENAV/Techno Sky dell'area romana nonché Academy Forlì (Tabella 1 del paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV).

Di seguito si riassumono gli elementi principali del processo legato agli interventi:

- ricezione e presa in carico delle richieste;
- rilevazione guasti/anomalie (problem determination);
- effettuazione interventi on site;
- eventuale gestione degli interventi dei fornitori hw/sw;
- verbalizzazione interventi;
- chiusura e registrazione interventi;
- produzione di report periodici sui livelli di servizio.

3.1.3 IMAC

Nell'ambito di tale servizio si richiede che il Fornitore effettui le seguenti attività:

- configurazione, personalizzazione, spostamento e modifica delle PDL
- configurazione, personalizzazione dei servizi di rete e posta elettronica delle PdL;

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

- installazione componenti hardware aggiuntive;
- installazione/disinstallazione/ripristino (on site o da remoto) di software sia di base sia applicativo (proprietary e di mercato);
- installazione di prodotti di automazione d'ufficio, pacchetti applicativi, di mercato e non;
- distribuzione del materiale di consumo relativo alle PdL gestionali.

Il servizio on site è effettuato, ove necessario, per le sole sedi ENAV dell'area romana compresa la sede di Academy Forlì (Tabella 1 del paragrafo 2.5.2 Sedi del gruppo ENAV).

Di seguito sono descritte le principali attività di competenza:

- ricezione e presa in carico delle richieste;
- eventuale collaudo delle nuove apparecchiature e predisposizione di tutta la documentazione per la presa in carico;
- upgrade hardware delle PdL attraverso la sostituzione e/o l'implementazione di: RAM, disco rigido, ecc.;
- gestione di una banca dati degli interventi di upgrade effettuati;
- gestione del magazzino di transito per apparecchiature nuove e usate e di package software per Personal Computer (attività collegata al collaudo delle apparecchiature);
- gestione del magazzino di parti di ricambio e per aggiornamento della configurazione e upgrade di Personal Computer, portatili e stampanti, etc.;
- gestione del magazzino di transito di materiali di consumo e loro movimentazione;
- recupero dei pacchetti software per una eventuale successiva riutilizzazione o per immagazzinamento.

Si precisa che i materiali necessari alla evoluzione/upgrade delle PdL saranno acquisiti da ENAV; dovranno quindi essere pianificate le attività sulla base della disponibilità degli stessi.

È richiesta, inoltre, l'attività di manutenzione preventiva sui portatili. Tale attività è pianificata sulla base di un piano di interventi (con cadenza prestabilita da definire) e deve essere effettuata tenendo conto della disponibilità degli utenti. Il servizio è attivato indipendentemente dalla sede di appartenenza dell'owner del portatile.

Si richiede che siano effettuati almeno TRE interventi l'anno per ogni portatile; tali interventi si possono riassumere in:

- verifica delle credenziali di accesso, delle policy e delle abilitazioni;
- pulizia del disco (es. scan, defrag, eliminazione file temporanei, ecc.);

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

- aggiornamento antivirus;
- aggiornamento sw applicativo e di base;
- pulizia delle parti esposte alla polvere;
- recupero di parti hardware e software;
- aggiornamento dello storico degli interventi effettuati;
- produzione di eventuale reportistica.

In caso di owner la cui sede di appartenenza non è la Sede Centrale di via Salaria 716, la pianificazione degli interventi sarà concordata e dipenderà dalle attività di quest'ultimo.

3.2 Servizi Accessori

Di seguito sono riportati i servizi denominati accessori. I servizi richiesti sono riepilogati nella tabella sottostante e descritti più ampiamente nei paragrafi successivi.

Servizio	Descrizione breve
Gestione dei supporti tecnologici / collaboration	Gestione delle sale multimediali (accensione apparati e piattaforme audio/video) dedicate alle videoconferenze, alle presentazioni, gestione delle sale convegni, piattaforma di collaboration , registrazione eventi etc.
Supporto all'operatività individuale	Supporto all'utenza su prodotti di informatica individuale Office e predisposizione di modelli standard di documentazione.

L'attività on site su richiesta è effettuata per le sole sedi ENAV presso le quali è attivato il presidio (Sede Centrale Salaria; Roma Ciampino; Roma Cavallari).

3.2.1 Gestione ambienti tecnologici

È prevista la gestione delle richieste di utilizzo da parte degli utenti, l'aggiornamento di calendari condivisi, la predisposizione degli ambienti e la verifica della piena funzionalità degli stessi. Il Fornitore dovrà attivare anche le strutture competenti per gli eventuali interventi legati a malfunzionamenti e/o problemi.

Il Fornitore si impegna a garantire l'espletamento dei servizi anche in funzione di una diversa pianificazione degli eventi che comunque sarà comunicata con 2 ore di anticipo sull'orario previsto.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

3.2.2 Videoconferenze, Presentazioni e Gestione Sale riunioni / Conferenze

Per tali servizi si prevede l'assistenza diretta (on site) per tutte le attività che si svolgono nelle sedi presso le quali è attivato il presidio, mentre per le altre sedi è richiesta l'assistenza remota (anche telefonica).

3.2.2.1 Videoconferenze

Attualmente il servizio di videoconferenza (sistema "point to point" / "multi-point") viene richiesto dalle varie Direzioni, che per usufruirne indicano a titolo di esempio, la data della videoconferenza, il referente tecnico con il quale deve essere effettuato il collegamento ed il materiale che deve essere predisposto nella sala. Il Fornitore dovrà provvedere a verificare la disponibilità degli apparati e delle sale per il giorno e l'ora previsti e a tutti gli altri adempimenti del caso.

Il Fornitore riceverà le richieste (direttamente dal Call desk attraverso il sistema di tracciatura delle chiamate). È richiesto che il Fornitore predisponga sia il calendario delle videoconferenze sia i relativi resoconti.

Le attività di massima possono riassumersi in:

- ricezione delle richieste;
- verifica della disponibilità del materiale e della sala;
- predisposizione della sala ed effettuazione dei test necessari;
- verifica e predisposizione dei collegamenti tra le sedi interessate anche esterne;
- attivazione della struttura competente per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti;
- comunicazione esito test;
- assistenza nel corso della videoconferenza;
- risoluzione eventuali problemi;
- presentazione di un rapporto tecnico sulla videoconferenza.

3.2.2.2 Presentazioni

Per le presentazioni sono utilizzate, oltre alle sale adibite alla videoconferenza, altre sale. Queste ultime dovranno essere eventualmente predisposte con la necessaria attrezzatura per le presentazioni. Occasionalmente potranno essere previste presentazioni anche al di fuori dalla sede di via Salaria 716; è richiesto che il Fornitore predisponga logisticamente tutta l'attrezzatura che sarà necessaria.

Le presentazioni possono essere effettuate tramite lavagna elettronica, Power Point, file audio-video.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Il Fornitore riceverà le richieste (direttamente dal Call desk attraverso il sistema di tracciatura delle chiamate). Dovrà verificare l'effettiva disponibilità della sala per la data indicata ed eventualmente, in caso di indisponibilità, richiamare l'utente per concordare una nuova data per la presentazione. Successivamente sottoporrà il calendario o le eventuali variazioni a ENAV che provvede a convalidarli. Almeno due giorni prima della data prescelta, dovranno essere effettuati i relativi test sui collegamenti e le attrezzature della sala. L'esito di questi test verrà reso noto al responsabile del servizio ENAV.

Le attività di massima possono riassumersi in:

- ricezione delle richieste;
- verifica della disponibilità della sala e del materiale necessario;
- predisposizione della sala ed effettuazione dei test di funzionalità;
- attivazione della struttura competente per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti;
- comunicazione esito test;
- assistenza nel corso della presentazione;
- presentazione di un rapporto tecnico sulla presentazione.

3.2.3 Servizi a supporto

Tali servizi si configurano come un aiuto specialistico nei confronti degli utenti per l'utilizzo di prodotti di informatica individuale di proprietà dell'ENAV quali ad esempio: Microsoft Office, Outlook, Excel, Power Point, Internet Explorer, ecc....

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

4 SERVIZI DI AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA

Nell'ultimo mese di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta ENAV, fornire a personale di ENAV, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Nello stesso periodo dovranno comunque essere garantiti i servizi caratteristici della fornitura, secondo quanto previsto dal contratto.

Il dimensionamento del servizio riportato nei paragrafi successivi è un valore medio stimato al meglio delle conoscenze attuali. Al mutare delle esigenze, e perciò delle risorse impegnate, in quantità e qualità, il piano potrà essere rivisto ed aggiornato, come regolato a contratto, nel limite del massimale prestabilito.

L'affiancamento di fine attività sarà organizzato secondo modalità da concordare, e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. Il servizio potrà anche non essere richiesto da ENAV.

4.1 Dimensionamento del Servizio di Affiancamento di fine attività di Assistenza all'utente

L'impegno massimo stimato da ENAV per l'affiancamento di fine attività, relativamente al Servizio di Assistenza all'Utenza, è stimato in un totale di 25 **giornate lavorative**.

Affiancamento	Periodo/profili	n° gg	qual
call desk/help desk/IMAC	Stimato affiancamento di 1 mese: necessari 1 SJ e 1 OP	15	OP
		10	SJ

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

5 QUALITÀ

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale che recepisce i livelli di servizio prescritti da ENAV.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, questo sarà sottoposto all'approvazione di ENAV.

Il Piano della Qualità Generale, la cui versione iniziale sarà proposta nella Offerta del concorrente, dovrà essere successivamente concordato con i responsabili ENAV, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale sarà consegnato in funzione delle variazioni intervenute.

ENAV si riserva inoltre la facoltà di richiedere, ogni volta che lo reputi opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Qualità Generale.

5.1.1 Indicatori di Qualità

Gli indicatori di Qualità atti a descrivere i livelli di qualità della fornitura sono definiti nell'Appendice 3.

5.2 Aggiornamento della documentazione

Per ciascuna tipologia di intervento, laddove necessario, è previsto, a carico del Fornitore, l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura.

L'aggiornamento avverrà secondo le modalità di volta in volta concordate con l'ENAV.

5.3 Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è Microsoft Project.

Lo strumento di tracciatura degli interventi attualmente utilizzato è BMC Remedy.

ENAV si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.

Su iniziativa del fornitore potrà essere concordato l'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato. Eventuali conversioni di documentazione esistente saranno concordate e pianificate tra le parti.