

società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Holding Reti Autostradali S.p.A.

Capitale Sociale € 622.027.000,00 interamente versato

Codice Fiscale e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 07516911000

C.C.I.A.A. ROMA n. 1037417 – P.IVA 07516911000 – Sede Legale: Via A. Bergamini, 50 – 00159 Roma

LETTERE : VIA A. BERGAMINI, 50 – 00159 ROMA

TELEGR. : AUTOSTRADE ROMA

TELEX : AUTSPA N. 612235

TELEF. : 06.4363.1

TELEFAX : 06.4363.4090

E-MAIL : [info@autostrade.it](mailto:info@autostrade.it)

WEBSITE : [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)

PEC : [autostradeperitalia@pec.autostrade.it](mailto:autostradeperitalia@pec.autostrade.it)

## Capitolato Tecnico per i servizi di manutenzione sistemi hardware multivendor

*Redatto da:*

*Autostrade per l'Italia S.p.A*

*DIDT/CTO*

1	Organizzazione della società .....	4
2	Oggetto dei servizi.....	4
3	Contesto operativo dell'intervento .....	4
4	Durata dei servizi.....	5
5	Servizi richiesti.....	5
5.1	SER01: Presa in carico del servizio (startup) .....	6
5.2	SER02: Coordinamento dei servizi .....	7
5.3	SER03: Messa a disposizione Service Desk .....	7
5.4	SER04: Assistenza sistemistica da remoto o interventi on-site sui sistemi hardware centrali e presso le Direzioni di Tronco .....	8
5.5	SER05: Assistenza sistemistica da remoto o interventi on-site sui sistemi hardware periferici.....	8
5.6	SER05: Passaggio di consegne.....	9
6	Gruppo di lavoro.....	9
6.1	GRUPPO DI LAVORO DI COORDINAMENTO .....	9
6.1.1	REFERENTE TECNICO DEL CONTRATTO .....	9
	Requisiti minimi.....	9
	Responsabilità .....	10
6.1.2	SERVICE MANAGER .....	10
	Requisiti minimi obbligatori .....	11
	Responsabilità .....	11
6.2	GRUPPO DI LAVORO OPERATIVO .....	11
6.2.1	SPECIALISTA TECNICO .....	11
	Responsabilità .....	11
7	Modello di Governance e matrice delle responsabilità .....	12
7.1	Ruoli lato Committente .....	12
7.2	Matrice delle responsabilità.....	12
8	Modalità di erogazione del servizio.....	13
8.1	Pianificazione e consuntivazione attività .....	13
8.2	Logistica e orario di Lavoro.....	13
8.3	Attività fuori del normale orario di lavoro.....	15
9	Modalità di esecuzione dei servizi .....	15
9.1	Procedura di intervento sui sistemi centrali e periferici .....	15
9.2	Accesso ai locali.....	16
9.3	Materiali .....	16
10	Indicatori Livelli di Servizio .....	17

10.1	Indicatori su Governance del servizio .....	17
10.2	Indicatori di misurazione operatività .....	18
10.3	Indicatori di misurazione dell'operatività in situazioni speciali.....	19
10.4	Indicatori di misurazione dell'operatività in attività progettuali (Ordinativi di Lavoro) .....	20
11	Modello di Verbale incontro di coordinamento .....	21
12	Modello di Verbale di Presa in Carico del servizio .....	22
13	Glossario.....	22
13.1	Definizioni, Acronimi .....	23

## Introduzione

L'Unità Organizzativa (U.O.) "**Chief Technology Officer**" (di seguito "CTO") rappresenta la struttura di Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito "ASPI" o "Committente") incaricata della erogazione dei servizi IT aziendali e rivolti altresì verso le società controllate e/o collegate.

Nell'ambito dell'esecuzione dei propri compiti istituzionali, la U.O. CTO è tenuta a garantire ad ASPI ed alle altre società controllate e/o collegate per conto delle quali effettua il service IT, la manutenzione e l'assistenza su dispositivi hardware e d'ambiente. A tal fine è necessario individuare un'impresa (di seguito, anche "Appaltatore" o "Fornitore") che possa fornire supporto nell'espletamento delle suddette mansioni mediante:

- personale tecnico altamente preparato e aggiornato sui vari ambienti e tecnologie esistenti;
- struttura ed organizzazione in grado di erogare i servizi richiesti.

## 1 Organizzazione della società

Nata all'inizio degli anni '50, la rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Concessionarie Controllate italiane è una delle più estese reti autostradali europee a pedaggio. Con 3.020 km e 418 Aree di Servizio essa copre 15 regioni e 60 province italiane e ha la funzione di avvicinare il Paese al baricentro socioeconomico dell'Europa, assicurando un'efficace articolazione territoriale e un indispensabile servizio alla mobilità presso le maggiori aree metropolitane.

Autostrade per l'Italia è il maggior investitore privato del Paese con fino a 27 miliardi di euro di investimento per il potenziamento e il miglioramento di 1066 km di rete, di cui 480 km già realizzati. La società è da sempre impegnata nella valorizzazione e sviluppo della conoscenza proponendosi come player di riferimento per know-how professionale in materia di gestione, infrastrutture, materiali e tecnologie, per le quali è leader mondiale.

## 2 Oggetto dei servizi

- Allegato A – Manutenzione Sistemi Hardware Multivendor\_CEDcentrali;
- Allegato B – Manutenzione Sistemi Hardware Multivendor\_Periferia

Gli asset sono privi dei riferimenti dei sistemi (hostname, etc...) che saranno trasmessi al Fornitore dopo la sottoscrizione del contratto.

Si precisa che, nel corso di esecuzione del contratto, il numero e la tipologia di apparati oggetto di manutenzione potranno subire delle variazioni a fronte della necessità di escludere dal perimetro i sistemi non più in uso e/o di includere eventuali nuovi apparati acquisiti e installati da ASPI fermo restando il rispetto dei vincoli normativi in materia di modifica dei contratti di appalto in corso di esecuzione.

## 3 Contesto operativo dell'intervento

La Committente, attraverso la U.O. CTO, manterrà il ruolo di coordinamento delle attività.

La U.O. CTO ha le seguenti responsabilità:

- sviluppare l'infrastruttura ICT (HW, SW di base, TLC) di Gruppo in relazione all'evoluzione del Business e dei piani di automazione dei processi di supporto;
- pianificare l'acquisizione e la distribuzione dei sistemi di elaborazione e di communication;

- sviluppare e gestire l'architettura logica (IP Level) della rete TLC del Gruppo;
- applicare le politiche e le norme di IT Security del settore e monitorare il livello di sicurezza raggiunto;
- garantire l'efficienza e l'ottimizzazione delle banche dati aziendali e curarne l'implementazione di sistema;
- sviluppare e gestire le centrali telefoniche, il Call Center e gli apparati multimediali dedicati alle audio/video conferenze;
- assicurare la piena operatività del sistema informativo nel rispetto degli accordi di servizio stabiliti con le Società del Gruppo e con quelle esterne;
- garantire il funzionamento dei sistemi di elaborazione e dei servizi/applicazioni operativi presso il Data Center di Firenze e le Sedi periferiche;
- assicurare la manutenzione e la funzionalità dei sistemi e delle procedure per la gestione operativa della Business Continuity del Data Center di Firenze;

La U.O. di CTO che sarà direttamente coinvolta nell'erogazione del servizio di cui in oggetto al presente contratto di assistenza è la unità operativa di "IT OPERATIONS & INFRASTRUCTURES" (di seguito CTO/ITO).

#### 4 Durata dei servizi

Il periodo di durata contrattuale è fissato in **ventiquattro (24)** mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, con facoltà in capo ad ASPI di prorogare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'esercizio di tale facoltà sarà comunicato da ASPI almeno 15 giorni prima della scadenza del contratto.

#### 5 Servizi richiesti

Il presente paragrafo descrive in maniera dettagliata le prestazioni che il fornitore dovrà erogare nell'ambito dell'esecuzione del contratto.

I servizi in questione sono:

- SER01: Presa in carico del servizio (startup);
- SER02: Coordinamento del servizio;
- SER03: Messa a disposizione Service Desk;
- SER04: Assistenza sistemistica da remoto o interventi on-site sui sistemi hardware centrali e presso le Direzioni di Tronco;
- SER05: Assistenza sistemistica da remoto o interventi on-site sui sistemi hardware periferici;
- SER06: Passaggio di consegne (handover).

Per ciascuno dei servizi indicati il fornitore deve produrre i seguenti deliverables:

- **SER01:** Verbale di formalizzazione del gruppo di lavoro e verbale di presa in carico del servizio;
- **SER02:** Verbali di incontro di coordinamento;

- **SER04:** Report dettagliato successivo alla risoluzione della criticità indicante le operazioni effettuate e le proposte eventuali di evolutiva per evitare il ripetersi della criticità; Report dettagliato delle criticità ancora attive con indicazione del resolution plan.
- **SER05:** Report dettagliato successivo alla risoluzione della criticità indicante le operazioni effettuate e le proposte eventuali di evolutiva per evitare il ripetersi della criticità; Report dettagliato delle criticità ancora attive con indicazione del resolution plan.
- **SER06:** Report di chiusura attività di passaggio di consegne.

### 5.1 SER01: Presa in carico del servizio (startup)

Per “presa in carico del servizio” si intende la fase iniziale del rapporto di collaborazione tra Committente e Fornitore durante la quale quest’ultimo dovrà acquisire e/o consolidare la conoscenza del contesto operativo e definire le modalità di gestione del servizio.

La fase di presa in carico del sistema ha inizio alla data di avvio del contratto, stabilita su indicazione del RUP entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto e si conclude entro il termine massimo di 30 giorni dalla suddetta data.

Il Fornitore dovrà effettuare la presa in carico del servizio avendo cura di:

- Minimizzare l’impatto sulla struttura interna ASPI di riferimento, riducendo al minimo eventuali turbative dovute all’inserimento nel contesto operative della Committente e garantendo il normale svolgimento delle attività;
- Segnalare ad ASPI l’eventuale documentazione necessaria allo svolgimento delle attività.

In questa fase il Fornitore dovrà altresì proporre le risorse costituenti il Gruppo di lavoro deputato alle attività di Coordinamento dei servizi (rif. paragrafo “6.1 Gruppo di Lavoro di coordinamento), costituito dal Referente Tecnico del Contratto e dal Service Manager, fornendo i relativi Curriculum Vitae.

Le risorse costituenti il Gruppo di Lavoro deputato alle attività di coordinamento dei servizi dovranno essere in possesso dei requisiti minimi previsti al successivo paragrafo 6.1. ASPI procederà alla disamina dei curricula ed alla verifica del possesso, in capo alle risorse proposte, dei requisiti minimi richiesti. Qualora una o entrambe le risorse presentate non rispettino i requisiti minimi prescritti, le stesse non saranno accettate ed ASPI richiederà al Fornitore la sostituzione con altre idonee. Qualora, anche a seguito della richiesta di sostituzione, le risorse proposte dal Fornitore risultino non conformi rispetto ai requisiti specificati, ASPI si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

La costituzione del Gruppo di Lavoro per le attività di coordinamento sarà sancita con la sottoscrizione, da entrambe le parti, di un apposito Verbale di formalizzazione del Gruppo di Lavoro con indicazione dei nominativi delle risorse individuate. Tali nominativi costituiranno un vincolo per il Fornitore, in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l’esecuzione delle prestazioni.

Con riferimento alle figure deputate al coordinamento delle attività, essendo opportuna la presenza continuativa delle stesse risorse per tutta la durata del contratto, fermo restando le sostituzioni ammesse secondo gli SLA previsti, eventuali ulteriori sostituzioni dovranno essere soggette alla preventiva approvazione da parte di ASPI, dietro presentazione dei curricula, e potranno avvenire solo in favore di risorse aventi pari livello di esperienza delle risorse sostituite e con preavviso minimo di 30 giorni. Laddove la sostituzione richieda un periodo di affiancamento e/o di formazione per la risorsa entrante, il relativo costo sarà interamente a carico del Fornitore.

ASPI si riserva la facoltà di richiedere, in fase di esecuzione del contratto e con preavviso minimo di 30 giorni, la sostituzione di risorse, sia relativamente al Gruppo di Lavoro previsto per le attività di coordinamento (rif. paragrafo 6.1), sia in relazione agli specialisti tecnici (rif. paragrafo 6.2) in caso di comprovata inadeguatezza delle stesse.

Nell'ambito della fase di startup, Committente e Fornitore procederanno, di comune accordo, alla definizione di un processo di governo dell'intera esecuzione delle prestazioni. La fase di startup termina con la sottoscrizione del verbale di avvenuta presa in carico del servizio che determina l'avvio della fase esecutiva delle prestazioni. Dalla data di sottoscrizione del verbale di avvenuta presa in carico, il Fornitore sarà altresì responsabile a pieno titolo della corretta erogazione dei servizi e sarà oggetto di monitoraggio in relazione al rispetto degli SLA contrattuali definiti.

## **5.2 SER02: Coordinamento dei servizi**

Le attività di coordinamento sono trasversali a tutti i servizi e comprendono le attività necessarie al presidio ed alla corretta conduzione e coordinamento delle prestazioni oggetto di appalto e del gruppo di lavoro del Fornitore.

Le attività di coordinamento, nello specifico, riguardano:

- l'allocazione delle risorse del Fornitore sugli interventi richiesti e definiti;
- il monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e del piano generale;
- il costante allineamento con il RUP della Committente per qualsiasi variazione al piano concordato;
- la redazione e gestione di tutti i documenti previsti (sintesi delle attività, piano della qualità, ordinativi di lavoro, consuntivi mensili, report SLA);
- la gestione del team del Fornitore in termini di mantenimento delle figure professionali e di gestione delle eventuali sostituzioni rese necessarie per cause di forza maggiore.

Con cadenza mensile, entro i primi 10 giorni di ciascun mese, il Fornitore organizza un incontro, anche in modalità da remoto, di coordinamento con la Committente secondo quanto indicato al par. "Pianificazione e consuntivazione delle attività".

## **5.3 SER03: Messa a disposizione Service Desk**

Il Fornitore dovrà metter a disposizione un Service Desk. Il Service Desk del Fornitore rappresenta lo strumento mediante il quale lo stesso viene ingaggiato per la risoluzione di problemi hardware su tutti i sistemi oggetto di questo capitolato tecnico.

Nello specifico il Service Desk avrà diretto accesso al sistema di gestione ticket della Committente e provvederà alla presa in carico del ticket e alla valutazione preliminare in merito alla tipologia di intervento da attivare (assistenza sistemistica da remoto o intervento on site).

Per il dettaglio in merito alle modalità di ingaggio del Fornitore si veda il paragrafo "Procedura di intervento sui sistemi centrali e periferici". In caso di interventi on-site, al termine dell'intervento lo stesso dovrà esser registrato dal Service Desk sul sistema di gestione ticket in occasione della comunicazione di fine intervento per la successiva convalida da parte della Committente.

#### **5.4 SER04: Assistenza sistemistica da remoto o interventi on-site sui sistemi hardware centrali e presso le Direzioni di Tronco**

I servizi, remunerati a canone, hanno ad oggetto la manutenzione ordinaria e straordinaria per la riparazione dei sistemi hardware e delle componenti infrastrutturali di terze parti funzionalmente connessi agli stessi installati presso i Data Center di Firenze e Roma e presso le Direzioni di Tronco indicati nel documento “Allegato A – Manutenzione Sistemi Hardware Multivendor\_CED centrali”.

I servizi potranno esser erogati mediante assistenza sistemistica da remoto o, ove richiesto dalla Committente e/o ritenuto necessario in ragione della natura del guasto e/o del malfunzionamento, mediante intervento on-site del Fornitore nella sede ove di è verificato il suddetto guasto e/o il malfunzionamento.

Tutti gli interventi di assistenza specialistica erogati on site, potranno essere richiesti dalla Committente presso una delle sedi indicate al paragrafo “Logistica e orario di Lavoro”.

Gli interventi di assistenza specialistica da remoto saranno erogati, salvo diverso accordo tra le Parti, a mezzo VPN. Gli specialisti saranno pertanto dotati di utenza VPN aziendale ASPI e avranno accesso alle piattaforme di gestione dei ticket ed alle console amministrative dei server oggetto di manutenzione.

Sono dunque comprese nel canone di manutenzione le seguenti prestazioni, da espletarsi nel rispetto dei livelli di servizi di cui al successivo paragrafo “Indicatori Livelli di Servizio”:

- Assistenza globale nella determinazione dei problemi, con analisi da remoto del problema sulla base delle informazioni fornite da ASPI e valutazione della tipologia di intervento da attivare;
- Fornitura istruzioni per il ripristino del funzionamento del sistema;
- Fornitura eventuali componenti da sostituire,
- Assistenza remota su installazioni, aggiornamenti firmware e fornitura del relativo software;
- Gestione rapporti con terze parti (chiamate in garanzia) per la fornitura di componenti ed eventuale supporto di livello superiore sugli stessi;
- Effettuazione intervento specialistico on-site, ove richiesto da ASPI, in qualunque delle sedi indicate per la riparazione e/o sostituzione di parti hardware;
- Manutenzione preventiva, ovvero espletamento di eventuali attività pianificabili finalizzate a prevenire guasti e malfunzionamenti.

Il Fornitore dovrà produrre report dettagliato, successivo alla risoluzione della criticità, indicante:

- Relativamente ai ticket risolti, le operazioni effettuate ai fini della risoluzione e le proposte per eventuali evolutive per evitare il ripetersi della criticità;
- Relativamente ai ticket in corso, le azioni necessarie per la risoluzione (resolution plan).

#### **5.5 SER05: Assistenza sistemistica da remoto o interventi on-site sui sistemi hardware periferici**

I servizi, remunerati a canone, hanno ad oggetto la manutenzione ordinaria e straordinaria per la riparazione dei sistemi hardware e delle componenti infrastrutturali di terze parti funzionalmente connessi agli stessi installati in periferia ed indicati nel documento “Allegato B – Manutenzione Sistemi Hardware Multivendor Periferia”.

I servizi potranno esser erogati mediante assistenza sistemistica da remoto o, ove richiesto dalla Committente e/o ritenuto necessario in ragione della natura del guasto e/o del malfunzionamento, mediante intervento on-site del Fornitore nella sede ove di è verificato il suddetto guasto e/o il malfunzionamento secondo quanto già indicato al precedente paragrafo.

Sono dunque comprese nel canone di manutenzione le seguenti prestazioni, da espletarsi nel rispetto dei livelli di servizi di cui al successivo paragrafo "Indicatori Livelli di Servizio":

- Fornitura dei componenti per i guasti di categoria "**Non critico**" e "**Standard**";
- Intervento on site, se richiesto da ASPI, in qualunque delle sedi indicate per guasti di categoria "**Grave**" come sotto specificati.

I guasti sono catalogati come segue:

- Guasto "**Non critico**": malfunzionamento che coinvolge uno o più tra i seguenti sottosistemi:
  - Batteria tampone
  - Ventola
- Guasto "**Standard**": malfunzionamento che coinvolge uno o più fra i sottosistemi seguenti:
  - Storage
  - RAM
  - Alimentazione
- Guasto "**Grave**": Malfunzionamento che coinvolge CPU o Motherboard o l'intero server.

In questi casi il fornitore potrà sottoporre all'accettazione della Committente, un server sostitutivo (nuovo o ricondizionato) ed eventualmente provvedere alla riparazione successivamente; tale possibilità è sottoposta alla accettazione del Committente visto le particolari configurazioni su alcune delle infrastrutture.

## 5.6 SER05: Passaggio di consegne

Il Fornitore dovrà erogare le attività relative al passaggio delle conoscenze. Tali attività comprendono quanto necessario al trasferimento del know-how sui servizi e sui sistemi oggetto del presente Capitolato al personale della Committente e/o a terzi da questa designati, con l'obiettivo di rendere la Committente totalmente autonoma nella gestione dei servizi.

Il servizio dovrà essere erogato dal Fornitore nel corso degli ultimi 30 giorni prima della chiusura del contratto. Durante tale periodo il Fornitore dovrà indicare le azioni che intende adottare (sessioni di training, meeting, affiancamenti, etc.), le risorse coinvolte, le informazioni che saranno fornite, i materiali e la documentazione che saranno messi a disposizione.

A seguito dell'approvazione della Committente, il Fornitore eseguirà le attività di passaggio di consegna entro i tempi e modi definiti e, completate le attività, produrrà un report di chiusura, dando evidenza delle attività svolte e del livello di conoscenze ed autonomia raggiunto dal personale subentrante.

## 6 Gruppo di lavoro

### 6.1 GRUPPO DI LAVORO DI COORDINAMENTO

Il Fornitore dovrà prevedere, per tutta la durata contrattuale, un **Referente tecnico del contratto (RTC)**, quale sovrintendente per tutte le attività oggetto di appalto. La Committente, con le unità organizzative direttamente coinvolte nel coordinamento dell'erogazione dei servizi e con la figura del **Responsabile Unico del Progetto (RUP)**, farà riferimento a tale figura per tutti gli aspetti generali, economici ed organizzativi o per scalare ogni problema riguardante i servizi.

La presenza del Referente tecnico del contratto **NON** dovrà comportare costi aggiuntivi per la Committente.

#### 6.1.1 REFERENTE TECNICO DEL CONTRATTO

##### Requisiti minimi

I requisiti minimi obbligatori richiesti per la figura del Referente Tecnico del Contratto sono:

- titolo di studio: **Laurea**;
- comprovata **esperienza di almeno 5 anni** nella gestione di gruppi di lavoro assegnati a progetti complessi in ambito IT;
- conoscenza della **lingua inglese**;
- conoscenza avanzata della **lingua italiana** nella comprensione, nello scritto e nel parlato da comprovare con appartenenza a madrelingua italiana o certificazione minima C2.
- Certificazione in ambito Project Management (Project Management Professional – PMP, Certified Associate in Project Management – CAPM, ISIPM-Base o altra certificazione equivalente).

### **Responsabilità**

La figura del Referente tecnico di contratto, competono le seguenti responsabilità:

- Sovrintendere, gestire la presa in carico dei servizi, illustrandone l'organizzazione nelle fasi di presa in carico
- interfacciarsi con il cliente per la definizione degli obiettivi dei piani di lavoro;
- definire il perimetro delle attività del gruppo di lavoro;
- gestire 'escalation' interne alla struttura organizzativa del Fornitore per garantire il massimo livello di supporto richiesto in caso di necessità o di identificazioni di criticità;
- definire gli aspetti tecnico-organizzativi in tutti gli incontri di pianificazione, consuntivazione e verifica delle prestazioni di servizio contrattualmente previsti;
- garantire un continuo monitoraggio dei livelli di servizio offerti ed attivare le necessarie azioni correttive in caso non siano rispettati;
- assicurare almeno 1 (uno) giorno di presenza mensile presso la sede dove opera l'unità operativa di ASPI, al fine di verificare direttamente lo stato e l'andamento delle attività oggetto della fornitura.
- presenziare agli incontri mensili di pianificazione / consuntivazione relativi ai servizi richiesti e a quelli trimestrali di verifica sulle performance dei servizi.
- assumere il ruolo di principale interlocutore per tutti gli aspetti, sia contrattuali che gestionali, relativi ai contenuti ed all'andamento del servizio di assistenza;
- garantire il massimo grado di stabilità del gruppo di lavoro proposto in fase di assegnazione del contratto;
- pianificare con ASPI tutte le attività (infrastrutturali e progettuali) ed eventuali attività fuori dal normale orario di lavoro;
- supportare il Responsabile Tecnico della Committente nel monitoraggio e controllo delle attività relative al perimetro contrattuale;
- assicurare la continua formazione delle risorse che compongono il gruppo di lavoro.

### **6.1.2 SERVICE MANAGER**

Il Fornitore dovrà prevedere, per tutta la durata contrattuale, un **Service Manager**, a coordinamento di tutte le attività erogate.

### Requisiti minimi obbligatori

I requisiti minimi richiesti per la figura sono:

- titolo di studio: **diploma di scuola media superiore**;
- conoscenza della **lingua inglese**;
- conoscenza avanzata della **lingua italiana** nella comprensione, nello scritto e nel parlato da comprovare con appartenenza a madrelingua italiana o certificazione minima C2.

### Responsabilità

Di seguito vengono riportate le principali responsabilità della figura di Service Manager:

- coordinare il Gruppo di Lavoro interfacciandosi periodicamente con il Cliente per la pianificazione dei Ordinativi di lavoro
- supportare il Cliente nella fase di gestione del team di lavoro, predisponendo dei piani di lavoro finalizzati al raggiungimento degli obiettivi concordati dal Cliente;
- ottimizzare la allocazione delle risorse che compongono il gruppo di lavoro, supportando il Cliente nella gestione delle attività durante i periodi di picco
- ottimizzare il processo di gestione degli incident
- aggiornare il cliente sulle principali novità in ambito tecnologico e vulnerabilità in termini di sicurezza informatica a cui potrebbero essere esposti i propri sistemi;

## 6.2 GRUPPO DI LAVORO OPERATIVO

Per l'esecuzione delle attività, il Fornitore dovrà rendere disponibile un team di lavoro tecnico (Gruppo di Lavoro Operativo), costituito da specialisti in possesso delle conoscenze e competenze necessarie ad intervenire sui diversi sistemi rientranti nel perimetro oggetto di appalto.

Laddove uno o più degli specialisti risulti non adeguato all'esecuzione delle attività, ASPI si riserva la facoltà di richiedere, la sostituzione della/e risorsa/e, previo preavviso di almeno 30 giorni.

### 6.2.1 SPECIALISTA TECNICO

#### Responsabilità

Di seguito vengono riportate le principali responsabilità della figura di Specialista tecnico:

- effettuare attività di tuning e monitoraggio dei livelli di sicurezza, delle performance e dell'utilizzo dei sistemi di competenza;
- fornire mensilmente un report sulle occupazioni dei sistemi gestiti con template che verrà fornito in fase di startup
- partecipare alla definizione ed alla implementazione delle politiche di sicurezza dei sistemi in esercizio;

- fornire raccomandazioni sul modello fisico ed il disegno teorico della infrastruttura proponendo modifiche migliorative;
- effettuare escalation in caso di incidenti significativi;
- lavorare congiuntamente con i sistemisti al fine di completare la messa in esercizio dei sistemi oggetto dell'intervento;

## 7 Modello di Governance e matrice delle responsabilità

Il modello di Governance è la struttura organizzativa finalizzata alla gestione delle relazioni tra la Committente e il Fornitore.

Il Responsabile Unico del Progetto si occuperà del coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

Il Fornitore, a sua volta, metterà a disposizione la figura del RT per il coordinamento di tutte le attività erogate, del team di specialisti esterni e chiamato a svolgere tutti gli adempimenti amministrativi.

Il Responsabile Tecnico di ASPI e il Referente Tecnico del Fornitore coordineranno il team interno ed esterno rispettivamente, e si interfaceranno in maniera periodica per supervisionare lo stato di avanzamento delle varie attività, per effettuare i consuntivi mensili, per risolvere problematiche emerse nell'erogazione dei servizi.

### 7.1 Ruoli lato Committente

Di seguito sono descritte le figure con i relativi ruoli e responsabilità della Committente.

Struttura di riferimento	Figura	Ruolo e responsabilità
ASPI CTO/ITO	RUP	<p>È la risorsa della Committente cui compete il controllo, il coordinamento e l'attivazione dei servizi oggetto di fornitura.</p> <p>È responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinare il team interno; supervisionare l'andamento del contratto verificando il rispetto delle clausole contrattuali;</li> <li>• partecipare agli stati di avanzamento periodici pianificati con il Fornitore;</li> <li>• gestire le priorità in caso di conflitto di attività;</li> <li>• interfacciarsi con il RT segnalando eventuali scostamenti sui livelli di servizio.</li> <li>• gestire le escalation interne ad ASPI.</li> </ul>

### 7.2 Matrice delle responsabilità

Si riporta nella tabella RACI che segue una suddivisione proposta per disciplinare le responsabilità tra la Committente e il Fornitore nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura e riportati al capitolo Oggetto della Fornitura.

Alla tabella si applica il formalismo RACI che prevede:

- **Responsible (R).** È colui che ha la responsabilità dell'attività in scopo: esegue ed assegna l'attività;

- **Accountable (A).** È colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività in termini di scopo, tempo e costi.
- **Consulted (C).** È colui che supporta il responsabile dell'attività per l'esecuzione dell'attività.
- **Informed (I).** È colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

ATTIVITÀ	COMMITTENTE	FORNITORE ENTRANTE	FORNITORE USCENTE
Presa in carico del servizio (startup)	I/C	A	R
Coordinamento della fornitura	I	R	n.a.
Supporto sistemistico	I/C	R	n.a.
Supporto progettuale per lo sviluppo di nuove architetture	I/C	R	n.a.
Servizio di Gestione dell'Emergenza H24	I/C	R	n.a.
Rilascio del servizio (handover)	I/C	I	R

Tabella 1- Matrice RACI

## 8 Modalità di erogazione del servizio

### 8.1 Pianificazione e consuntivazione attività

La consuntivazione avverrà con cadenza mensile (di norma il primo lunedì del mese o comunque in data prefissata e concordata). Si terrà un incontro presso la sede ASPI di Firenze o da remoto cui parteciperanno obbligatoriamente:

- Per ASPI - il Responsabile Unico del Progetto;
- Per il Fornitore - il RT.

Tale incontro avrà l'obiettivo di condividere:

- l'andamento complessivo del servizio;
- il numero di ticket gestiti;
- le attività legate ai ticket in corso;
- le risultanze delle attività svolte nel mese precedente;
- gli eventuali interventi al di fuori dall'orario lavorativo concordato;
- l'evidenza dei ticket fuori SLA da evidenziare ed eventualmente sanzionare;

La Committente provvederà a valutare la positiva conclusione e svolgimento dell'attività richiesta con un rapporto di chiusura attività con indicazione dell'esito e del tempo impiegato.

Al termine dell'incontro il Fornitore redigerà il verbale dell'incontro e sarà controfirmato da ASPI e dal Fornitore. Il modello di verbale è riportato nel paragrafo "Modello di Verbale incontro di coordinamento".

### 8.2 Logistica e orario di Lavoro

Le attività oggetto della fornitura dovranno essere svolte nel caso siano on site presso le sedi CED del Committente come sotto descritto; nel corso del contratto ASPI potrà modificare tale specifica con un mese di anticipo sulla necessità.

- Data Center:

- Data Center primario di ASPI presso la Direzione Generale di Firenze – Via Bovio 23, Calenzano (FI);
- Data Center secondario di ASPI presso la Direzione Generale di Firenze – Limite Campi Bisenzio, Campi Bisenzio (FI);
- Data Center Direzione Generale di Roma - Via Bergamini 50, Roma;
- Infrastrutture periferiche dislocate nelle
  - Direzioni di Tronco
    - DT1\_Genova - Piazzale Della Camionale 2, Sampierdarena (GE);
    - DT2\_Milano - Via della Polveriera 9, Novate Milanese (MI);
    - DT3\_Bologna - Via Magnanelli 5, Casalecchio di Reno (BO);
    - DT4\_Firenze - Limite Campi Bisenzio, Campi Bisenzio (FI);
    - DT5\_Fiano Romano - Via Milano 8, Fiano Romano (RM);
    - DT6\_Cassino - Via Ausonia km 3.5, Cassino (FR);
    - DT7\_Pescara - Via Leonardo Petrucci 97, Città S. Angelo (PE);
    - DT8\_Bari - S.S. 271 km 8.2, Bitritto (BA);
    - DT9\_Udine - S.S. 13 km 134.1, Tavagnacco (UD);
- Sistemi periferici: tutte le infrastrutture in fault grave saranno dislocate a carico di ASPI presso una delle sedi sopra indicate per l'intervento del tecnico preposto afferenti a
  - Stazioni di pedaggio
  - Locali tecnici o shelter
  - Gallerie ed itinere

Nel corso del periodo di effettuazione del servizio ASPI può variare il numero e la dislocazione delle sedi di effettuazione dello stesso, questo in dipendenza di mutate esigenze organizzative e patrimoniali. Il Fornitore deve pertanto garantire l'esecuzione del servizio su tutto il territorio nazionale.

Qualora necessario, le risorse del Fornitore che devono collegarsi alla rete aziendale ASPI ed esplicitamente autorizzate da ASPI, disporre di un telefono cellulare, di un indirizzo e-mail e di un notebook con caratteristiche adeguate alla connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da ASPI (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si conatteranno alla rete aziendale ASPI dovranno essere dotate di:

- un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno settimanalmente) a cura e spese del Fornitore;
- programmi per la scrittura di documenti (editor documenti, fogli elettronici);
- programmi per lo svolgimento delle mansioni oggetto della fornitura.

Tutti i software, tranne quelli esplicitamente forniti da ASPI, devono acquistati ed essere licenziati dal Fornitore

L'orario di lavoro per l'erogazione del servizio di fornitura è quello proposto dal fornitore in fase di offerta come possibile estensione all'orario minimo richiesto che va dalle 8.00 alle 18.00.

È richiesta la conoscenza della suite Microsoft O365.

Per gli specialisti che interverranno on site da ASPI, il Fornitore dovrà inoltre prevedere alcune dotazioni necessarie all'espletamento dei servizi di consulenza. Nello specifico, tutte le figure specialiste dovranno essere dotate di:

- tutta l'attrezzatura tecnica necessaria all'espletamento della fornitura (a titolo di esempio: giraviti, pinze, chiavi speciali, ecc.);
- computer portatile comprensivo di tutti gli applicativi software abilitanti al lavoro di consulenza e a titolo esemplificativo software antivirus, client VPN, videoscrittura, spreadsheet, presentazione, creazione di grafi, disegno infrastrutture IT;
- telefono cellulare;
- indirizzo e-mail;
- DPI (dispositivi di protezione individuale) in ottimo stato di conservazione, omologati e che rispettino i requisiti previsti dalla legge D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e ss.ii.mm.

### 8.3 Attività fuori del normale orario di lavoro

Qualora CTO ritenga che il lavoro richiesto non possa essere effettuato nella giornata durante l'orario di lavoro concordato, può richiedere, previo preavviso di almeno 3 giorni, direttamente al RT eventuali prestazioni in diverso orario (notturno, feriale, festivo).

## 9 Modalità di esecuzione dei servizi

### 9.1 Procedura di intervento sui sistemi centrali e periferici

Gli interventi di manutenzione da parte del fornitore sono gestiti dall'Unità Service Desk di Autostrade per l'Italia che costituisce, per tutti gli utenti interni e per tutti i clienti esterni, un punto unico di ingresso per qualunque richiesta di supporto, segnalazione di disservizi o informazioni ad essi correlate. Le richieste di manutenzione hardware potranno altresì essere aperte da società connesse ad ASPI (ad esempio Autostrade Tech o altre società del gruppo).

L'accesso al servizio di Service Support avviene in modalità telefonica, tramite posta elettronica o via web. Di norma, gli operatori del servizio eseguono le seguenti attività:

- **Risposta** alla chiamata
- **Qualificazione** della chiamata: per accettare la chiamata l'operatore deve autenticare l'utente ed identificare:
  - eventuali apparati - tramite identificativo univoco dell'apparecchiatura
  - applicazioni oggetto della chiamata
- **Registrazione** dei dati della chiamata: l'operatore acquisisce i dati della richiesta, collaborando con l'utente chiamante e richiedendo informazioni aggiuntive utili per definirne al meglio i contorni. I dati vengono sinteticamente registrati con l'ausilio degli strumenti in dotazione a Service Support e all'utente viene comunicato il numero del ticket al quale fare riferimento per qualsiasi richiesta di informazioni
- **Analisi** della chiamata e **registrazione** dell'incident
- **Monitoraggio** della soluzione: con l'ausilio degli strumenti del Call Center l'avanzamento della soluzione viene monitorata e, se necessario, sollecitata, secondo schemi e priorità definiti in base ai livelli di servizio specifici del servizio richiesto
- **Escalation**: il processo di escalation ha lo scopo di evitare il degradamento del servizio con i conseguenti reclami, mediante azioni volte a rimuovere i problemi che impediscono l'erogazione del servizio con i livelli di qualità stabiliti. Viene attivato dal responsabile di Servizio con lo scopo di far intervenire i livelli gerarchici superiori quando:
  - le attività non sono chiuse entro i termini contrattualizzati;
  - le attività non sono ancora chiuse nonostante il sollecito;

- si sono individuate criticità che presumibilmente possono impedire il rispetto degli impegni assunti per la chiusura della richiesta.

Per quanto attiene al servizio di Manutenzione sistemi hardware la procedura che viene attuata è la seguente.

1. L'utente delle apparecchiature comunicherà il guasto al Service Desk interno del committente.
2. Il Service Desk provvede a registrare nel proprio sistema di troubleticketing:
  - a. tipo apparecchiatura
  - b. dislocazione
  - c. data e ora di segnalazione
  - d. probabile tipologia del guasto

La presenza del ticket ed il suo numero identificativo saranno notificati al Service Desk del Fornitore a mezzo telefono o posta elettronica.

3. Il Service Desk del fornitore, che ha accesso al sistema di gestione ticket di ASPI, prende in carico il ticket e si attiva per valutare la tipologia di intervento appropriata in funzione di quanto definito nel presente capitolato. Per quanto attiene gli estremi della chiamata farà fede la registrazione del Service Desk interno del committente.
4. In caso di intervento on-site, il Tecnico del Fornitore, dopo l'accesso ai locali avvenuto secondo quanto successivamente descritto, deve segnalare la sua presenza al Service Desk.
5. Completato l'intervento on site il Tecnico deve segnalarlo al Service Desk.
6. La risoluzione del problema assieme alla causa e ad eventuali note devono essere registrate da parte del Service Desk del Fornitore sul sistema di gestione ticket in occasione della comunicazione di fine intervento. ASPI convaliderà la chiusura dell'intervento entro le 24h successive.

## 9.2 Accesso ai locali

Per le esigenze del servizio di manutenzione sarà consentito ai Tecnici incaricati di accedere, anche al di fuori del normale orario di lavoro, alle apparecchiature elencate in allegato.

Il Fornitore da parte sua si impegna ad eseguire ogni e qualsiasi intervento alle apparecchiature di competenza solo se autorizzate preventivamente dal personale tecnico di Autostrade presente nelle sedi in cui deve essere effettuato l'intervento. In ogni caso tutte le volte che si operi al di fuori o nel normale orario di lavoro per qualsiasi tipo d'intervento alle apparecchiature si dovrà:

- nel caso di competenze nell'ambito della Direzione di Tronco segnalare alla Sala Radio l'inizio, la fine e l'esito d'ogni intervento;
- nel caso di competenze nell'ambito degli Uffici delle Sedi direzionali di Roma e Firenze o di altra azienda del Gruppo segnalare al Centro Elaborazione Dati l'inizio, la fine e l'esito d'ogni intervento.

## 9.3 Materiali

I materiali forniti nell'ambito della fornitura dovranno essere esclusivamente parti originali nuove e la cui compatibilità con l'apparecchiatura oggetto dell'intervento sia certificata dal produttore della stessa. Compatibilità con la direttiva comunitaria RoHS. La fornitura di parti elettroniche e meccaniche è a carico del Fornitore. Le parti danneggiate e quindi sostituite dovranno essere ritirate dal fornitore del servizio di manutenzione che quindi ne diventa responsabile ai fini dello smaltimento.

In caso di rottura di hard-disk lì dove sono memorizzati dati critici, ASPI potrà effettuare una distruzione fisica del bene prima che il fornitore si occupi del ritiro al fine di alienare il bene.

## 10 Indicatori Livelli di Servizio

Periodicamente, con frequenza diversa in base alla definizione dei vari indicatori, ed all'interno degli incontri di coordinamento mensili, verranno esaminati i livelli di servizio conseguiti dal Fornitore nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura.

La valutazione dei livelli di servizio avviene secondo quanto di seguito indicato:

### 10.1 Indicatori su Governance del servizio

<b>KPI_01 – RISPETTO PERIODO DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO (STARTUP)</b>	
Ambito di attività	Presenza in carico del servizio (startup)
KPI	Rispetto del periodo indicato per il recepimento della formazione del Gruppo di Lavoro del Fornitore entrante che viene eseguita dal Fornitore uscente.
Livello di Servizio Atteso	Target = 0 giorni di ritardo rispetto alla data prevista
Algoritmo	Target = data concordata per il termine della formazione – data effettiva di presa in carico del servizio
Periodo di riferimento per calcolo	Primi 30 gg del contratto
Periodicità di misurazione	Puntuale
Penale	200 € per ogni giorno di ritardo

Tabella 5 - KPI\_01

<b>KPI_02 – RISPETTO PERIODO DI PASSAGGIO DI CONSEGNE (HANDOVER)</b>	
Ambito di attività	Rilascio del servizio (handover)
KPI	Rispetto del periodo indicato per la fase di formazione da erogare al Fornitore entrante.
Livello di Servizio Atteso	Target = 0 giorni di ritardo rispetto alla data prevista
Algoritmo	Target = data concordata per il termine della formazione – data effettiva di presa in carico del servizio da parte del fornitore entrante.
Periodo di riferimento per calcolo	30 giorni prima della scadenza del contratto
Periodicità di misurazione	Puntuale

Penale	200 € per ogni giorno di ritardo
--------	----------------------------------

Tabella 6 - KPI\_02

<b>KPI_03 – STABILITÀ GRUPPO DI LAVORO</b>	
Ambito di attività	Gruppo di lavoro di Coordinamento
KPI	Variazioni del GdL rispetto al numero di risorse e figure contrattualmente previste.
Livello di Servizio Atteso	Una sostituzione per ogni anno di riferimento
Algoritmo	Sul periodo di un anno: totale risorse sostituite nell'anno di riferimento – valore target di sostituzioni nell'anno di riferimento
Periodo di riferimento per calcolo	Durata complessiva del periodo contrattuale
Periodicità di misurazione	Annuale
Penale	200 € per ogni risorsa sostituita oltre Target

Tabella 7- KPI\_03

## 10.2 Indicatori di misurazione operatività

<b>KPI_04 – GESTIONE INCIDENT IN ORARIO DI LAVORO</b>	
Ambito di attività	Supporto sistemistico su Storage, VMware, Backup (restore sono considerate SLA BASSA), Site Management
KPI	Tempo di presa in carico del singolo incident o della singola richiesta di change request effettuata a fronte di incident
Livello di Servizio Atteso	ALTA: 2 ore MEDIA: 6 ore BASSA: 8 ore
Algoritmo	Calcolo dei minuti di ritardo nella presa in carico dell'incident o nell'evasione del change request rispetto al tempo target richiesto  Il tempo da cui parte il calcolo del tempo di presa in carico è determinato dall'orario di apertura del ticket sulla piattaforma di Service Management della Committente (o altro sistema indicato dalla Committente), effettuato in automatico dalla piattaforma di monitoraggio o a seguito di segnalazione al Service Desk (farà fede il primo degli eventi) e termina con l'orario di risoluzione

	<p>da parte del Fornitore dell'incident o dell'evasione della change request (orario di risoluzione del ticket).</p> <p>La finestra di servizio richiesta è conforme all'orario di lavoro dichiarato dal Concorrente in fase di offerta.</p>
Periodo di riferimento per calcolo	Puntuale
Periodicità di misurazione	Mensile
Penale	<p>500 € ogni 5 ticket di tipologia ALTA presi in carico oltre i tempi previsti.</p> <p>350 € ogni 5 ticket di tipologia MEDIA presi in carico oltre i tempi previsti.</p> <p>200 € ogni 5 ticket di tipologia BASSA presi in carico oltre i tempi previsti.</p>

Tabella 8 - KPI\_04

Qui di seguito si dà evidenza della priorità:

**ALTA** = L'anomalia riscontrata impedisce, totalmente o in parte, il corretto funzionamento del servizio relativamente alle funzionalità critiche.

**MEDIA** = L'anomalia riscontrata impedisce il corretto funzionamento del servizio relativamente a funzionalità importanti ma non critiche.

**BASSA** = L'anomalia riscontrata rende disagiata l'utilizzo dell'applicazione.

La classificazione del guasto è effettuata dalla Committente.

### 10.3 Indicatori di misurazione dell'operatività in situazioni speciali

KPI_05 – GESTIONE INCIDENT ALL'INTERNO DEL SERVIZIO GESTIONE EMERGENZE	
Ambito di attività	Servizio di gestione dell'emergenza
KPI	Tempo di presa in carico del singolo incident o della singola richiesta di change/request effettuata a fronte di incident su Storage e VMware
Livello di Servizio Atteso	<p>ALTA: 2 ore</p> <p>MEDIA: 4 ore</p> <p>BASSA: 8 ore</p>

Algoritmo	<p>Calcolo dei minuti di ritardo nella presa in carico dell'incident o nell'evasione del change/request rispetto al tempo target richiesto</p> <p>Il tempo da cui parte il calcolo del tempo di presa in carico è determinato dall'orario di apertura del ticket sulla piattaforma di Service Management della Committente (o altro sistema indicato dalla Committente), effettuato in automatico dalla piattaforma di monitoraggio o a seguito di segnalazione al Service Desk (farà fede il primo degli eventi) e termina con l'orario di risoluzione da parte del Fornitore dell'incident o evasione della change/request.</p> <p>La finestra di servizio richiesta è quella al di fuori dell'orario di lavoro dichiarato dal Concorrente in fase di offerta.</p>
Periodo di riferimento per calcolo	Puntuale
Periodicità di misurazione	Mensile
Penale	<p>500 € ogni intervento di tipologia ALTA presi in carico oltre i tempi previsti.</p> <p>350 € ogni intervento di tipologia MEDIA presi in carico oltre i tempi previsti.</p> <p>200 € ogni intervento di tipologia BASSA presi in carico oltre i tempi previsti.</p>

Tabella 9 - KPI\_05

Qui di seguito si dà evidenza della priorità:

**ALTA** = L'anomalia riscontrata impedisce, totalmente il corretto funzionamento del servizio relativamente alle funzionalità critiche.

**MEDIA** = L'anomalia riscontrata impedisce il corretto funzionamento del servizio relativamente a funzionalità importanti ma non critiche.

La classificazione del guasto è effettuata dalla Committente.

#### 10.4 Indicatori di misurazione dell'operatività in attività progettuali (Ordinativi di Lavoro)

KPI_06 – GESTIONE Ordinativi di Lavoro (OdL)	
Ambito di attività	Gestione di Ordinativi di Lavoro
KPI	Numero di ordinativi di lavoro in ritardo rispetto alla data indicata in fase di pianificazione mensile.
Livello di Servizio Atteso	<b>Target</b> = 80% numero di ordinativi di lavoro OdL correttamente eseguiti nei tempi previsti o target migliorativo dichiarato in fase di offerta
Algoritmo	Rapporto tra gli OdL correttamente eseguiti nei tempi previsti e quelli in ritardo.



TOTALE		
--------	--	--

## 12 Modello di Verbale di Presa in Carico del servizio

### VERBALE DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

Si verbalizza che ha avuto termine la fase di **presa in carico** per la fornitura dei servizi di “**Assistenza Sistemistica Infrastrutture**”.

Di conseguenza, dalla data \_\_\_\_\_ inizierà l'erogazione di tutti i servizi previsti dalla fornitura, secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico. Dalla stessa data saranno quindi attivi tutti gli SLA, e l'applicazione delle relative penali in caso di mancato raggiungimento dei livelli minimi previsti.

Data: \_\_\_\_\_

Firma Responsabile Unico del Progetto

Firma Fornitore

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 13 Glossario

**Fornitore** è il soggetto che, essendo aggiudicatario, è chiamato ad erogare i servizi e a consegnare i beni oggetto della gara d'appalto.

**Incident:** è la qualificazione di una richiesta utente dovuta al mancato funzionamento, parziale o totale, delle apparecchiature causato da guasto alle componenti delle stesse;

**Intervento:** intervento on-site da parte del Fornitore per la individuazione del guasto e la valutazione sulle modalità di ripristino della apparecchiatura. Il “tempo di intervento” indica il tempo trascorso tra l'apertura di un ticket ed il termine della valutazione delle modalità di ripristino.

**Manutenzione:** il servizio finalizzato al ripristino del funzionamento delle apparecchiature compresa la sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, che risultano difettosi;

**Postazione di lavoro (PDL):** si intende, un personal computer e/o un notebook sul quale sono installati i software di base ed i software applicativi richiesti, in licenza d'uso a tempo indeterminato;

**Referente Tecnico del Contratto:** è il referente del Fornitore. Il Responsabile di Commessa dovrà essere dedicato alle attività di coordinamento ed è Responsabile nei confronti della Committente, per tutti gli aspetti generali o per scalare ogni problema riguardante la fornitura.

**Specialista Tecnico:** rappresentano le figure tecniche a cui competono le attività operative di assistenza specialistica sulle diverse aree tecnologiche coinvolte dal servizio.

**Ticket:** il numero univoco, generato dal sistema, all'atto della registrazione della richiesta dell'utente.

### 13.1 Definizioni, Acronimi

**ASPI:** Autostrade per l'Italia (la Committente).

**CTO:** Chief Technology Officer, unità organizzativa di ASPI facente parte di ITS e responsabile di garantire il Servizio ed esercizio delle architetture informatiche IT di ASPI.

**SEI:** IT Infrastructure, unità organizzativa di ASPI facente parte di CTO e responsabile di gestire le attività Infrastrutturali IT nonché responsabile Storage, Backup e virtualizzazione all'interno della struttura Sistemi Informativi di ASPI (è la struttura referente del presente contratto.)

**Responsabile Unico del Progetto (RUP):** figura designata dalla Committente e deputata al coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

**Referente Tecnico del contratto (RT):** figura nominata dall'Appaltatore e deputata al coordinamento organizzativo dell'attività lavorativa del personale impiegato nella esecuzione delle attività oggetto del contratto, nonché interfaccia nei confronti della Committente per tutto ciò che riguarda la pianificazione e la consuntivazione delle attività previste dal contratto.

**GDL:** indicazione del Gruppo di Lavoro del Fornitore

**ODL:** Ordinativi di Lavoro. Sono le attività pianificate mensilmente.