

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

*DISCIPLINARE DI GARA*

\*

*DUVRI Passaporto FASE 2*

\*

*CAPITOLATO TECNICO*

\*

*CAPITOLATO "Allegato A"*

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

***PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS N. 163/2006 E S.M.I. PER LA FORNITURA DELL'INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO NECESSARIA AL RILASCIO DEL PASSAPORTO ELETTRONICO ITALIANO (POSTAZIONI DI LAVORO NONCHÉ PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI LOGISTICA, STAGING, INSTALLAZIONE, MANUTENZIONE ED HELP DESK) SECONDO LE CARATTERISTICHE DETTATE DALLA FASE 2 DEL PROGETTO PASSAPORTO ELETTRONICO***

**DISCIPLINARE DI GARA**

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

### PREMESSA

L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A., con sede in Roma, Piazza Verdi n. 10 (d'ora innanzi per brevità anche semplicemente Istituto o IPZS) indice ai sensi del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. una gara mediante procedura aperta per la fornitura dell'infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del Passaporto Elettronico Italiano (postazioni di lavoro nonché prestazione dei servizi di logistica, staging, installazione, manutenzione ed help desk), secondo le caratteristiche dettate dalla Fase 2 del progetto passaporto elettronico.

Tutti i documenti di gara sono pubblicati sul sito Internet dell'Istituto [www.ipzs.it](http://www.ipzs.it) (IPZS – Area Fornitori – Bandi di gara).

Il presente Disciplinare contiene le informazioni e le prescrizioni relative alle modalità di presentazione ed alla documentazione da allegare all'offerta, alle modalità di prestazione della cauzione e alle modalità di espletamento dell'intera procedura concorsuale.

**Responsabile del Procedimento:** Ing. Mario Sebastiani, Responsabile Funzione acquisti e magazzini.

\* \* \* \* \*

### TITOLO I INFORMAZIONI GENERALI

#### 1

#### OGGETTO

Procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la fornitura dell'infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del Passaporto Elettronico Italiano (postazioni di lavoro nonché prestazione dei servizi di logistica, staging, installazione, manutenzione ed help desk), secondo le caratteristiche dettate dalla Fase 2 del progetto passaporto elettronico.

2

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

Il presente appalto in particolare ha come oggetto:

- Hardware e Software di Base per l'allestimento di n. 1.112 (millecentododici) Postazioni di Lavoro necessarie al rilascio del passaporto elettronico;
- Hardware e Software di Base per l'allestimento di n. 8 Postazioni di Riferimento da utilizzarsi per la configurazione di base delle suddette Postazioni di Lavoro necessarie al rilascio del passaporto elettronico;
- Servizi di logistica, staging, installazione, manutenzione, formazione operatori ed Help Desk di 2° livello sulle Postazioni di Lavoro e sulle Postazioni di Riferimento di cui sopra.

Le spedizioni all'estero dovranno essere effettuate a mezzo Corriere Diplomatico.

Nell'ambito dell'espletamento del servizio di manutenzione, la Ditta Aggiudicataria dovrà fornire un quantitativo di dispositivi aggiuntivi a quanto sopra specificato per l'implementazione del meccanismo di Swap ("spare parts") secondo quanto indicato al paragrafo 6.2.6 del Capitolato Tecnico.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di acquisire un numero di apparecchiature minore del 20% (venti per cento) rispetto ai quantitativi sopra indicati, con conseguente riduzione anche dei relativi servizi e corrispettivi.

Per ogni maggiore dettaglio nonché per ogni specifica tecnica necessaria, si rimanda allo specifico Capitolato Tecnico.

### 2

#### DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha la durata di 29 mesi con presumibile inizio il 1 maggio 2009.

La stazione appaltante si riserva il diritto di richiedere l'estensione dei servizi di assistenza e manutenzione (comprensivi del servizio di help desk) delle Postazioni di lavoro sia in Italia che all'Estero per un ulteriore periodo massimo di 6 mesi.

### 3

#### IMPORTO DELL'APPALTO

3

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

L'importo complessivo stimato per la durata contrattuale, comprensivo del corrispettivo per l'eventuale estensione di cui al precedente art.2, secondo comma, ammonta a Euro 21.327.800,00 (ventunomilionitrecentoventisettemilaottocento) IVA esclusa, di cui Euro 20.100.000,00 (ventimilionicentomila) IVA esclusa, per lo svolgimento delle prestazioni oggetto di appalto per la durata prevista di 29 mesi, Euro 1.200.000,00 (unmilione duecentomila) IVA esclusa, per l'estensione in opzione ed Euro 27.800,00 (ventisettemilaottocento) IVA esclusa, per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso per neutralizzare i rischi da interferenze di cui al D.U.V.R.I. allegato.

### 4

#### SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nei limiti e con le modalità previsti dalla legge.

In caso di subappalto, ai sensi dell'art. 118, c. 3 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., l'affidatario provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite.

L'affidatario è obbligato a trasmettere alla stazione appaltante, entro 20 gg. dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso affidatario corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

## TITOLO II

### MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

#### 1

##### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

**1.1** - La domanda di partecipazione dovrà, **a pena di esclusione**, essere redatta in lingua italiana ed essere racchiusa unitamente alla relativa documentazione, in un unico plico recante la seguente dicitura:

“

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

**“Gara per la fornitura dell’infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 - documenti di gara – non aprire –scadenza ore 12:00 del giorno 18 marzo 2009” e contenente all’interno tre buste denominate rispettivamente:**

- **“A - Gara per la fornitura dell’infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 - DOCUMENTAZIONE”**
- **“B - Gara per la fornitura dell’infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 - OFFERTA TECNICA”**
- **“C - Gara per la fornitura dell’infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 - OFFERTA ECONOMICA”**

Il plico deve recare all’esterno in modo leggibile l’indicazione del concorrente con il relativo indirizzo completo di numero di telefono, fax ed e-mail.

Per i Raggruppamenti di Operatori Economici (in appresso anche “ROE”) dovranno essere indicati la denominazione dei componenti nonché l’indirizzo ed i recapiti: *a)* della impresa mandataria nel caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (in appresso anche “RTI”) costituito o costituendo; *b)* del Consorzio nel caso di Consorzio costituito ovvero di una delle imprese nel caso di Consorzio costituendo; *c)* dell’impresa capofila nel caso di GEIE costituito o costituendo.

**A pena di esclusione** i lembi di chiusura del plico devono essere incollati e sigillati - a mezzo di timbro ovvero ceralacca - nonché siglati dal legale rappresentante dell’impresa. Per i ROE i lembi dovranno essere siglati dal legale rappresentante: *a)* della impresa mandataria nel caso di RTI costituito e costituendo; *b)* del Consorzio nel caso di Consorzio costituito ovvero di una delle imprese nel caso di Consorzio costituendo; *c)* dell’impresa capofila nel caso di GEIE costituito o costituendo. Le sigle sul plico potranno essere apposte altresì da un procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile.

Per lembi di chiusura del plico si intendono quelli chiusi manualmente dopo l’introduzione del contenuto e non quelli chiusi meccanicamente in sede di fabbricazione.

**1.2 -** Il plico dovrà essere spedito, tramite raccomandata o agenzia di recapito autorizzata, o consegnato a mano direttamente al seguente indirizzo:

*Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. – Direzione Generale – Piazza Verdi, 10 –  
00198 – Roma.*

In caso di consegna a mano sarà rilasciata apposita ricevuta con indicazione della data e dell’ora della

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

ricezione.

Il plico dovrà tassativamente pervenire all'Ufficio Accettazione Corrispondenza dell'Istituto, **a pena di esclusione**, entro

le ore 12:00 del giorno 18 marzo 2009

Oltre il suddetto termine non sarà considerata valida alcuna altra domanda, anche se sostitutiva di una domanda presentata tempestivamente.

Il recapito del plico nel termine perentorio stabilito nel presente disciplinare rimane ad esclusivo rischio del mittente.

## 2

### CONTENUTO DELLA BUSTA "A" DOCUMENTAZIONE

La "Busta A - Documentazione" con i lembi di chiusura incollati e sigillati deve recare la dicitura: "A - *Gara per la fornitura dell'infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 - DOCUMENTAZIONE*" con l'indicazione all'esterno del concorrente per il quale è presentata.

La busta deve contenere, **a pena di esclusione**, i seguenti documenti:

**2.1 - Domanda di partecipazione alla gara**, datata, siglata in ogni pagina e sottoscritta in calce, con il timbro dell'impresa, dal legale rappresentante dell'impresa concorrente ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile. La domanda dovrà contenere la specifica indicazione dell'impresa concorrente, con il relativo indirizzo completo di numero di telefono, fax ed e-mail, partita iva, codice fiscale e gli altri dati identificativi.

Alla domanda deve essere allegata, **a pena di esclusione**, copia fotostatica di un valido documento di identità del sottoscrittore nonché, in caso di sottoscrizione del procuratore, anche originale o copia autentica della relativa procura notarile.

**2.2 - Certificato di iscrizione nel registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.)** in corso di validità dal quale risultino la denominazione o la ragione sociale, l'oggetto sociale dell'impresa concorrente e più specificatamente

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

che l'impresa svolge attività nel settore oggetto di appalto, le generalità complete del titolare e/o del/i legale/i rappresentante/i dell'impresa medesima.

In alternativa a quanto sopra l'impresa concorrente potrà presentare una dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme di cui al D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i., con la quale il rappresentante legale dell'impresa (ovvero il procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) attesti quanto contenuto nel suddetto certificato.

Per le imprese degli altri Stati dell'Unione europea non stabilite in Italia è richiesta, ai sensi dell'art. 39, comma 2, del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., la prova dell'iscrizione, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui agli allegati citati dal predetto art. 39, comma 2, mediante una dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello stato membro nel quale sono stabilite, ovvero mediante un certificato in conformità con quanto previsto in detti allegati, ovvero ancora una dichiarazione ai sensi dell'art. 39, comma 3, del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

**2.3 - Originale o copia conforme della Certificazione UNI EN ISO 9001/2000 o equivalente, in corso di validità, con evidenza di eventuali audit periodici di mantenimento.**

In alternativa a quanto sopra l'impresa concorrente potrà presentare una dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme di cui al D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i., con la quale il rappresentante legale dell'impresa (ovvero il procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) attesti il possesso della suddetta certificazione.

**2.4 - Dichiarazioni rese da almeno due istituti bancari, o da intermediari autorizzati ai sensi della legge 1 settembre 1993, n. 385, che forniscano idonee referenze sulle capacità economiche e finanziarie dell'impresa.**

**2.5 - Dichiarazione/i sostitutiva/e, resa/e ai sensi e con le forme del D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i., con la quale il legale rappresentante dell'impresa concorrente (ovvero il procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dichiarati/attesti, a pena di esclusione e assumendosene la piena responsabilità:**

- a) che non sussistono nei confronti dell'impresa, del suo legale rappresentante e di tutti i soggetti muniti di specifici poteri di rappresentanza e degli altri soggetti previsti dalla normativa, le cause di esclusione dalla partecipazione alle gare di cui all'art. 38, comma 1, lett. a), b), c), d), e), f), g), h), i), l),m), del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.;

7

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

- b) che l'impresa dispone di un fatturato globale per gli ultimi tre esercizi chiusi prima della data di pubblicazione del bando (2005-2007) complessivamente non inferiore a Euro 50 milioni al netto dell'IVA;
- c) che l'impresa dispone di un fatturato specifico per fornitura di hardware per gli ultimi tre esercizi chiusi prima della data di pubblicazione del bando (2005-2007) complessivamente non inferiore a Euro 12,5 milioni al netto dell'IVA;
- d) che l'impresa dispone di un fatturato specifico per servizi di assistenza e manutenzione hardware e software per gli ultimi tre esercizi chiusi prima della data di pubblicazione del bando (2005-2007) complessivamente non inferiore a Euro 4 milioni al netto dell'IVA;
- e) che l'impresa dispone di un fatturato specifico per servizi di logistica per gli ultimi tre esercizi chiusi prima della data di pubblicazione del bando (2005-2007) complessivamente non inferiore a Euro 2 milioni al netto dell'IVA;
- f) l'elenco delle principali forniture hardware eseguite a regola d'arte espletate nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando con l'indicazione del destinatario, dell'importo delle forniture e della data, per un importo complessivo non inferiore a Euro 6 milioni, al netto dell'IVA;
- g) l'elenco dei principali servizi di assistenza e manutenzione hardware e software eseguiti a regola d'arte espletati nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando con l'indicazione del destinatario, dell'importo dei servizi e della data, per un importo complessivo non inferiore a Euro 2 milioni, al netto dell'IVA;
- h) l'elenco dei principali servizi di logistica eseguiti a regola d'arte espletati nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando con l'indicazione del destinatario, dell'importo dei servizi e della data, per un importo complessivo non inferiore a Euro 1 milione, al netto dell'IVA;
- i) che l'impresa ha eseguito nel triennio precedente la data di pubblicazione del bando almeno un servizio unitario di assistenza e manutenzione hardware e software, eseguito a regola d'arte, per un importo complessivo non inferiore a Euro 1 milione, al netto dell'IVA;
- j) che l'impresa ha eseguito nel triennio precedente la pubblicazione del bando, la fornitura (anche non unitaria) di servizi informatici (comprensivi della installazione e dell'assistenza), per un numero minimo di 2.000 postazioni informatiche distribuite almeno in 2 continenti;
- k) che la consistenza media del personale dipendente impiegato nel triennio 2006-2008 è, per ciascun anno, di almeno 100 unità;
- l) che l'impresa non si trova in rapporto di controllo ai sensi dell'art. 2359 del c.c. con altre imprese partecipanti alla gara, in forma singola o raggruppata;

Le dichiarazioni sostitutive di cui al presente punto 2.5 devono essere corredate, **a pena di esclusione** dalla gara, da copia fotostatica del documento di identità del dichiarante, in corso di validità.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

**2.6 Dichiarazione** con la quale il legale rappresentante dell'impresa concorrente (ovvero il procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dichiara/attesti, **a pena di esclusione** e assumendosene la piena responsabilità che l'impresa, in caso di aggiudicazione, si impegna ad attivare, entro la data di stipula del contratto, almeno:

- una sede operativa nel Comune di Roma;
- 1 (un) Centro di Raccolta per la Logistica e lo Staging; ciascun Centro per la Logistica e lo Staging dovrà essere comunque in Italia;
- 1 (un) Centro Di Manutenzione in Italia;
- 2 (due) Sedi Operative in Italia;
- 10 (dieci) Sedi Operative all'estero distribuite su almeno 4 (quattro) continenti.

**2.7 Dichiarazione** con la quale il legale rappresentante dell'impresa concorrente (ovvero il procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dichiara di essere disponibile a fornire, a richiesta della stazione appaltante e gratuitamente, entro 48 ore dalla richiesta, le Postazioni Campione di cui al punto 12.3 del Capitolato Tecnico.

**2.8 - Garanzia a corredo dell'offerta.** Garanzia di Euro 402.556,00 pari al 2% dell'importo dell'appalto (non comprensivo dell'eventuale estensione in opzione), costituita a scelta dell'offerente secondo le forme e le modalità di cui all'art. 75, commi 2, 3 e 4 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. La garanzia dovrà avere validità per almeno 180 giorni decorrenti dalla data di presentazione dell'offerta. L'offerta dovrà essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura. L'offerta dovrà altresì essere corredata, ai sensi dell'art. 75, comma 8, del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. dall'impegno di un fidejussore a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'art. 113 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., qualora l'offerente risultasse affidatario.

Per poter beneficiare della riduzione del 50% dell'importo della cauzione ai sensi dell'art. 75 comma 7 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. ( possesso della certificazione di qualità secondo le forme e le modalità dell'art. 43 D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.) i concorrenti dovranno allegare alla cauzione, **a pena di esclusione, originale o copia autentica** della certificazione ISO 9001:2000 in corso di validità, con evidenza di eventuali audit periodici di mantenimento.

La mancata presentazione della garanzia secondo le forme e le modalità di cui sopra comporta l'esclusione dalla gara.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

**2.9 - Copia del presente Disciplinare di gara, copia del Capitolato Tecnico e del Contratto di Appalto** senza aggiunte, modifiche o integrazioni, siglate in ogni pagina dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) e recanti in calce il timbro dell'impresa offerente e la sottoscrizione per accettazione da parte del medesimo soggetto. Si precisa che eventuali irregolarità formali non costituiscono motivo di esclusione. L'Istituto provvederà in tal caso a richiedere all'impresa concorrente le relative regolarizzazioni.

**2.10 – Copia del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.) (art. 26, c. 3, del D. Lgs 81/08)**, senza aggiunte, modifiche o integrazioni, siglata in ogni pagina dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) e recante in calce il timbro dell'impresa offerente e la sottoscrizione da parte del medesimo soggetto. Si precisa che eventuali irregolarità formali non costituiscono motivo di esclusione. L'Istituto provvederà in tal caso a richiedere all'impresa concorrente le relative regolarizzazioni.

### **2.11 – Attestazione del pagamento del contributo a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture**

Il pagamento del contributo avviene con le seguenti modalità:

- a) mediante versamento on-line collegandosi al portale web "Sistema di riscossione" all'indirizzo <http://riscossione.avlp.it> seguendo le istruzioni disponibili sul portale. A riprova dell'avvenuto pagamento, il partecipante deve allegare alla domanda di partecipazione copia stampata dell'e-mail di conferma, trasmessa dal sistema di riscossione.
- b) mediante versamento sul conto corrente postale n. 73582561, intestato a "AUT. CONTR. PUBBL." Via di Ripetta, 246, 00186 Roma (codice fiscale 97163520584), presso qualsiasi ufficio postale. A comprova dell'avvenuto pagamento, il partecipante deve allegare alla domanda di partecipazione la ricevuta in originale del versamento ovvero fotocopia dello stesso corredata da dichiarazione di autenticità e copia di un documento di identità in corso di validità.

La causale del versamento deve riportare esclusivamente:

- il codice fiscale del partecipante;
- il CIG che identifica la procedura.

Gli estremi del versamento effettuato presso gli uffici postali devono essere comunicati al sistema on-line di riscossione all'indirizzo <http://riscossione.avlp.it>.

**Per la presente procedura il CIG è il seguente: 026291979D**

**L'importo da versare è pari a Euro 100,00.**

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

### CONTENUTO DELLA BUSTA “B” OFFERTA TECNICA”.

La “Busta B – Offerta Tecnica” con i lembi di chiusura incollati e sigillati deve recare la dicitura: “B - *Gara per la fornitura dell’infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 - OFFERTA TECNICA*” con l’indicazione all’esterno del concorrente per il quale è presentata.

La busta deve contenere, **a pena di esclusione**, l’offerta tecnica con indicazione di tutti i dati identificativi dell’impresa concorrente (sede, partita iva, codice fiscale) e dell’oggetto dell’appalto.

L’Offerta Tecnica dovrà essere composta, **a pena di esclusione**, da:

- una relazione tecnica di un massimo di 100 pagine formato A4 che, secondo quanto riportato dal Capitolato Tecnico, descriva dettagliatamente tutte le voci indicate al paragrafo 11 del Capitolato medesimo che saranno oggetto di valutazione e che concorreranno alla formazione del punteggio tecnico complessivo in base a quanto specificato nel paragrafo 12 del suddetto Capitolato. La descrizione delle voci dovrà essere strutturata secondo le indicazioni riportate al paragrafo 11 ed ogni voce dovrà essere trattata e descritta in modo chiaro ed esauriente. Il Piano di Qualità ed il Piano di Progetto dovranno essere redatti secondo quanto previsto ai punti 8.1 e 8.2 del Capitolato Tecnico.
- La suddetta relazione dovrà essere corredata da documentazione descrittiva - e da eventuali depliant illustrativi - di ciascuna componente le Postazioni di Lavoro oggetto di appalto, con specifica indicazione del produttore, della marca e del modello, delle relative caratteristiche e funzionalità e con espressa precisazione del rispetto di tutti i Requisiti Tecnici Minimi come definiti nel Capitolato Tecnico cui si rinvia. La documentazione deve essere in formato cartaceo.

All’Offerta tecnica dovrà essere allegata l’ulteriore documentazione di cui al punto 11.1 del Capitolato Tecnico per l’attribuzione dei correlati punteggi di cui al punto 12.1 del Capitolato Tecnico.

Nell’offerta tecnica non vanno riportate, **pena l’esclusione dalla procedura di gara**, quotazioni economiche attinenti il progetto o altre indicazioni economiche atte a consentire di ricavare il prezzo di offerta.

L’offerta tecnica andrà elaborata su documento cartaceo, datato, timbrato e siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce dal legale rappresentante dell’impresa concorrente (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile), corredato di copia del documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

### 4

#### CONTENUTO DELLA BUSTA “C” OFFERTA ECONOMICA”.

La “Busta C – Offerta Economica” con i lembi di chiusura incollati e sigillati deve recare la dicitura: “C - *Gara per la fornitura dell’infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del passaporto elettronico italiano - Fase 2 – OFFERTA ECONOMICA*” con l’indicazione all’esterno del concorrente per il quale è presentata.

La busta deve contenere, **a pena di esclusione**, la dichiarazione di offerta con indicazione di tutti i dati identificativi dell’impresa concorrente (sede, partita iva, codice fiscale), dell’oggetto dell’appalto nonché gli importi e i quantitativi relativi alle sottoelencate voci:

- prezzo unitario, IVA esclusa, di avviamento per le Postazioni di Lavoro in Italia, inclusivo di tutte le attività necessarie per la prima installazione delle Postazioni di Lavoro (punti 6.2.4 e 6.2.5 del Capitolato Tecnico), per la predisposizione dei servizi a supporto e per tutto quanto necessario per l’attestazione delle postazioni nell’infrastruttura di emissione (denominato **Pai** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario, IVA esclusa, di avviamento per le Postazioni di Lavoro all’estero, inclusivo di tutte le attività necessarie per la prima installazione delle Postazioni di Lavoro (punti 6.2.4 e 6.2.5 del Capitolato Tecnico), per la predisposizione dei servizi a supporto e per tutto quanto necessario per l’attestazione delle postazioni nell’infrastruttura di emissione (denominato **Pae** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- canone mensile unitario, IVA esclusa, per l’esercizio delle Postazioni di Lavoro, comprensivo dei servizi di cui ai punti 6.2.2, 6.2.3, 6.2.7 del Capitolato Tecnico, e di quant’altro necessario alla gestione operativa delle Postazioni di Lavoro (denominato **Pe1** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- canone mensile unitario, IVA esclusa, per il servizio di Assistenza e Manutenzione di cui al paragrafo 6.2.6 del Capitolato Tecnico (denominato **Pe2** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario, IVA esclusa, del Personal Computer fornito (denominato **Ppc** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario, IVA esclusa, della Stampante Passaporto fornita (denominato **Psp** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario, IVA esclusa, della Laminatrice fornita (denominato **Plam** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

- prezzo unitario, IVA esclusa, dello Scanner Passaporto fornito (denominato **Psc** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario, IVA esclusa, della Stampante per pratiche e ricevute fornita (denominato **Ppr** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario offerto, IVA esclusa, del Dispositivo di acquisizione e personalizzazione fornito (denominato **Pacq** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo unitario offerto, IVA esclusa, del Computer Laptop fornito (denominato **Plap** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico)
- prezzo unitario offerto, IVA esclusa, della Valigetta di trasporto per la Postazione di Lavoro Mobile fornita (denominato **Pval** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- prezzo dei servizi di Assistenza all'avviamento (di cui al punto 6.2.9 del Capitolato Tecnico) e di Formazione di base (di cui al punto 6.2.8 del Capitolato Tecnico) (denominato **D** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Personal Computer forniti, inclusi quelli utilizzati come spare parts (denominato **Npc** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Stampanti Passaporto fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts (denominato **Nsp** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Laminatrici fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts (denominato **Nlam** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Scanner Passaporto forniti, inclusi quelle utilizzate come spare parts (denominato **Nsc** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Stampanti per pratiche e ricevute fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts (denominato **Npr** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Dispositivi di acquisizione e personalizzazione forniti incluse quelle utilizzate come spare parts (denominato **Nacq** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Computer Laptop forniti, inclusi quelli utilizzati come spare parts (denominato **Nlap** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico);
- numero totale di Valigette di trasporto per la Postazione di Lavoro Mobile fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts (denominato **Nval** nel facsimile di Offerta Economica all. B al Capitolato Tecnico).

Gli importi sopra indicati devono essere espressi in Euro ed indicati in cifre e lettere; in caso di discordanza tra quanto indicato in cifre e quanto indicato in lettere prevale il secondo.

I quantitativi devono essere indicati in cifre e lettere; in caso di discordanza tra quanto indicato in cifre e

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

quanto indicato in lettere prevale il secondo.

Il prezzo complessivo dell'offerta (PO) sarà calcolato secondo la seguente formula:

$$PO = A + B1 + B2 + C + D$$

Dove:

$$A = 733 \times Pai + 379 \times Pae$$

$$B1 = (733 + 379) \times 29 \times Pe1$$

$$B2 = (733 + 379) \times 29 \times Pe2$$

$$C = Npc \times Ppc + Nsp \times Psp + Nlam \times Plam + Nsc \times Psc + Npr \times Ppr + Nacq \times Pacq + Nlap \times Plap + Nval \times Pval$$

**D** = prezzo dei servizi di Assistenza all'avviamento (di cui al punto 6.2.9 del Capitolato Tecnico) e di Formazione di base (di cui al punto 6.2.8 del Capitolato Tecnico)

Il prezzo complessivo dell'offerta (PO) è comprensivo degli oneri per la sicurezza *ex lege* afferenti l'esercizio dell'attività di impresa. Non sono invece ricompresi nel PO gli oneri per la sicurezza per rischi da interferenza (DUVRI).

Il prezzo complessivo dell'offerta (PO), **pena l'esclusione dalla gara**, non può superare l'importo a base di gara pari a Euro 20.100.000,00 (ventimilionicentomila), IVA esclusa.

L'offerta deve prevedere espressamente, **a pena di esclusione**, che, in caso di aggiudicazione, gli importi offerti in sede di gara rimarranno invariati per l'intera durata contrattuale.

La dichiarazione d'offerta dovrà essere formulata, **a pena di esclusione**:

- **restituendo l'allegato modello di offerta** (all. B al Capitolato Tecnico) **in regola con l'imposta di bollo** debitamente datato, timbrato, siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce dal legale rappresentante dell'impresa concorrente, (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile), corredato di copia del documento di identità del sottoscrittore in corso di validità;

**ovvero**

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

- su documento cartaceo in regola con l'imposta di bollo, datato, timbrato, siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce dal legale rappresentante dell'impresa concorrente (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile), corredato di copia del documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

L'offerta economica dovrà essere corredata, ai sensi dell'art. 86, comma 5, del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., delle giustificazioni di cui all'art. 87, comma 2, del Codice dei Contratti relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo posto a base di gara (a titolo esemplificativo: dettaglio dei costi del lavoro, economia del metodo di prestazione del servizio; soluzioni tecniche adottate; condizioni eccezionalmente favorevoli di cui dispone l'offerente per eseguire l'appalto, oneri di sicurezza relativi alla propria organizzazione per l'espletamento del servizio oggetto dell'appalto e quant'altro si ritenga necessario a comprova delle voci di prezzo ecc....);

Non sono ammesse giustificazioni in relazione a trattamenti salariali minimi inderogabili stabiliti dalla legge o da fonti autorizzate dalla legge.

Si segnala che i costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa, a seguito delle precisazioni fornite dall'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavoro, servizi e forniture con la Determinazione n. 3/2008 (G.U. n. 64 del 15 marzo 2008), devono essere indicati nell'offerta, in maniera congrua e analitica per singole voci; detti costi sono a carico dell'impresa, che deve dimostrare, ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte, che gli stessi sono congrui rispetto a quelli desumibili dai prezziari o dal mercato.

In ogni caso la Stazione Appaltante, ai sensi dell'art. 86, comma 3, D.Lgs. 163/2006, può valutare la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

Non sono ammesse offerte di valore complessivo pari o superiore all'importo a base di gara, offerte incomplete, parziali o plurime, condizionate o espresse in modo indeterminato; non sono ammesse offerte che presentino correzioni che non siano espressamente confermate e sottoscritte dal dichiarante.

### 5

#### CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione avverrà ai sensi dell'art. 83 D.Lgs. 163/2006 secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. La Stazione Appaltante aggiudicherà l'appalto all'impresa

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

concorrente che totalizzerà il punteggio complessivo (punteggio tecnico + punteggio economico) più alto.

Le offerte saranno valutate in base ai criteri di seguito indicati

CRITERI	PONDERAZIONE
1) Offerta Tecnica	Max 40/100
2) Offerta Economica	Max 60/100

**L'Offerta Tecnica** verrà valutata sulla base dei criteri riassunti nella tabella in appresso e dei sub-criteri indicati al punto 12 del Capitolato Tecnico; il relativo punteggio sarà assegnato secondo quanto ivi previsto.

CRITERIO		PUNTEGGIO MASSIMO
<b>O</b>	Organizzazione del fornitore	5
<b>S</b>	Servizi	21,75
<b>H</b>	Caratteristiche dispositivi Hardware offerti	13,25
<b>TOTALE</b>		<b>40</b>

Per ciascuno dei criteri e sub-criteri previsti la Commissione assegnerà il relativo punteggio secondo quanto espressamente indicato al punto 12 del Capitolato Tecnico, cui si rinvia.

**L'Offerta Economica** verrà valutata sulla base della seguente formula.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

$$P_E = \frac{P_{min} + P_{Max} - P}{P_{Max}} \cdot 60$$

dove:

- “ $P_{min}$ ” è il prezzo offerto minimo;
- “ $P_{max}$ ” è il prezzo offerto massimo;
- “ $P_E$ ” è il punteggio economico;
- “ $P_{offerto}$ ” è il prezzo complessivo offerto come definito al punto 12.2 del Capitolato Tecnico.

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. PE: 3,23456 punteggio attribuito 3, 234).

### TITOLO III

#### DISPOSIZIONI SPECIFICHE PER I RAGGRUPPAMENTI DI OPERATORI ECONOMICI

##### 1

###### PROFILI GENERALI

È ammessa la partecipazione di Raggruppamenti di Operatori Economici (“ROE”) sotto forma di Raggruppamenti Temporanei di Imprese (“RTI”), di Consorzi, anche in forma di Società consortili, nonché di GEIE, in conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., dal Bando di gara, dal presente Disciplinare e secondo le modalità di seguito riportate.

Se non diversamente disposto, in caso di GEIE si applica la disciplina dettata per i Raggruppamenti Temporanei di Imprese. Per le Società consortili si rinvia alla disciplina dettata per i Consorzi costituiti.

Non è ammessa la partecipazione alla gara di una impresa in più di un ROE ovvero la partecipazione alla gara da parte di una impresa contemporaneamente in forma individuale e all’interno di un ROE, **pena l’esclusione** dalla gara sia dell’impresa medesima che del ROE al quale l’impresa partecipa.

##### 2

17

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

### **RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESE, CONSORZI ORDINARI DI CONCORRENTI E GEIE**

Fermo quanto disposto al precedente Titolo II, i Raggruppamenti Temporanei di Imprese, i Consorzi ordinari ed i GEIE dovranno osservare, **a pena di esclusione**, le seguenti prescrizioni.

**2.1 - La domanda di partecipazione alla gara** dovrà essere presentata secondo le forme e le modalità di cui al Titolo II punto 2.1, con le seguenti ulteriori precisazioni.

La domanda dovrà contenere l'indicazione di tutte le imprese concorrenti, con il relativo indirizzo completo di numero di telefono, fax ed e-mail, partita iva, codice fiscale e gli altri dati identificativi.

#### *A - RTI, Consorzio ordinario o GEIE costituito*

In caso di RTI o GEIE la domanda dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dell'impresa mandataria/capofila.

In caso di Consorzio ordinario la domanda dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) del Consorzio stesso.

Alla domanda dovrà essere allegata:

- copia autentica dell'atto costitutivo del RTI, del Consorzio ordinario o del GEIE, da cui risulti la responsabilità solidale delle imprese raggruppate o consorziate nei confronti della stazione appaltante; l'assunzione della responsabilità solidale potrà risultare anche da separata dichiarazione di contenuto equivalente;
- in caso di RTI o GEIE, originale o copia autentica del mandato speciale collettivo con rappresentanza conferito all'operatore economico designato quale mandatario/capofila e della relativa procura rilasciata al legale rappresentante dell'impresa mandataria/capofila stessa.
- apposita dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della mandataria/capofila nel caso di RTI o GEIE o dal legale rappresentante del Consorzio ordinario (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) concernente le parti del contratto che saranno eseguite da ciascun impresa, ove non risultanti dall'atto costitutivo.

#### *B - RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito*

In caso di RTI, Consorzio ordinario o GEIE da costituire la domanda dovrà essere sottoscritta dai legali rappresentanti (ovvero da procuratori dei legali rappresentanti, muniti di procura notarile) di tutte le imprese raggruppande/consorziande.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

Alla domanda dovrà essere allegata:

- una specifica dichiarazione, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le imprese del costituendo RTI, Consorzio ordinario o GEIE (ovvero da procuratori dei legali rappresentanti, muniti di procura notarile), contenente:
  - per il RTI o GEIE l'indicazione dell'operatore economico designato mandatario/capofila e l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, i componenti del costituendo raggruppamento si conformeranno alla disciplina prevista dall'articolo 37 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'operatore economico designato mandatario/capofila;
  - per il Consorzio ordinario l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le imprese intenzionate a consorziarsi procederanno a costituire il Consorzio;
  - l'indicazione delle parti del contratto che saranno eseguite da ciascuna impresa.

**2.2 - Il Certificato di iscrizione nel Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.)** (ovvero dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme del D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i.) di cui al Titolo II punto 2.2 dovrà essere presentato in caso di RTI o GEIE da ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, in caso di Consorzio costituito dal Consorzio e da ciascuna delle imprese consorziate; in caso di Consorzio costituendo da ciascuna delle imprese consorziate.

**2.3 - La Certificazione UNI EN ISO 9001/2000 o equivalente** (ovvero dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme del D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i.) di cui al Titolo II punto 2.3 dovrà essere presentata da tutte le imprese raggruppate/raggruppande o consorziate/consorziate.

**2.4 - Le dichiarazioni rese da almeno due istituti bancari** o da intermediari autorizzati ai sensi della legge 1 settembre 1993, n. 385, di cui al Titolo II punto 2.4 dovranno essere presentate da tutte le imprese raggruppate/raggruppande o consorziate/consorziate.

**2.5 – Le dichiarazioni sostitutive di cui al Titolo II punto 2.5:**

- **con riferimento alle lettere a) [requisiti di ordine generale] e l) [controllo e collegamento sostanziale]** dovranno essere presentate dalle imprese come segue: in caso di RTI o GEIE da ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, in caso di Consorzio dal Consorzio e da ciascuna delle imprese consorziate/consorziate;
- **con riferimento alle lettere b), c), d), e), f), g), h), i), j) e k)** dovranno essere presentate dalle imprese come segue:

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

- nel caso di RTI o GEIE costituito, dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dell'impresa mandataria/capofila per sé e per le società mandanti oppure pro-quota dalle singole società;
- nel caso di Consorzio ordinario costituito dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) del Consorzio stesso oppure pro-quota dalle società consorziate;
- nel caso di RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito, dai legali rappresentanti (ovvero da procuratori dei legali rappresentanti, muniti di procura notarile) di tutte le imprese raggruppande/consorzianti pro-quota;

fermo restando che:

- il requisito di cui alla lettera b) [*fatturato globale*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti, in misura non inferiore al 60% dall'impresa mandataria/capofila e non inferiore al 20% da ciascuna delle imprese mandanti, fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro quota dalle società consorziate o consorzianti; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorzianti dovranno possedere il 100% del requisito;
- il requisito di cui alla lettera c) [*fatturato specifico per fornitura hardware*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorzianti; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorzianti dovranno possedere il 100% del requisito;
- il requisito di cui alla lettera d) [*fatturato specifico per servizi di assistenza e manutenzione hardware e software*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorzianti; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorzianti dovranno possedere il 100% del requisito;
- il requisito di cui alla lettera e) [*fatturato specifico per servizi di logistica*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

- posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorziande; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorziande dovranno possedere il 100% del requisito;
- il requisito di cui alla lettera f) [*elenco forniture hardware*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorziande; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorziande dovranno possedere il 100% del requisito;
  - il requisito di cui alla lettera g) [*elenco servizi di assistenza e manutenzione hardware e software*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorziande; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorziande dovranno possedere il 100% del requisito;
  - il requisito di cui alla lettera h) [*elenco servizi di logistica*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorziande; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o consorziande dovranno possedere il 100% del requisito;
  - il requisito di cui alla lettera i) [*servizio unitario di assistenza e manutenzione*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto dalla mandataria/capofila; in caso di Consorzi dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero da una delle società consorziate o consorziande;
  - il requisito di cui alla lettera j) [*servizi informatici*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto dalla mandataria/capofila; in caso di Consorzi dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero da una delle società consorziate o consorziande;
  - il requisito di cui alla lettera k) [*consistenza media del personale*] nel caso di RTI o GEIE dovrà essere posseduto cumulativamente dalla mandataria/capofila e dalle mandanti, in misura non inferiore al 60% dall'impresa mandataria/capofila e non inferiore al 20% da ciascuna delle imprese mandanti, fino alla copertura totale del requisito richiesto; in caso di Consorzi il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio ovvero pro-quota dalle società consorziate o consorziande; complessivamente il Consorzio e le società consorziate o

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

consorziande dovranno possedere il 100% del requisito;

**2.6 - La dichiarazione di cui al Titolo II punto 2.6 [sedi]** dovrà essere resa nel caso di RTI o GEIE costituito dall'impresa mandataria/capofila, nel caso di consorzio ordinario costituito dal Consorzio medesimo, nel caso di RTI, Consorzio ordinario o GEIE costituendi da tutte le imprese raggruppande/consorziande.

**2.7 – La dichiarazione di cui al Titolo II punto 2.7 [postazioni campione]** dovrà essere resa nel caso di RTI o GEIE costituito dall'impresa mandataria/capofila, nel caso di consorzio ordinario costituito dal Consorzio medesimo, nel caso di RTI, Consorzio ordinario o GEIE costituendi da tutte le imprese raggruppande/consorziande.

**2.8 – La Garanzia a corredo dell'offerta di cui al Titolo II punto 2.8** in caso di RTI o GEIE o Consorzio – siano essi costituiti ovvero costituendi – deve essere intestata a tutti i soggetti costituenti il Raggruppamento, GEIE o Consorzio; sempre a favore dei suddetti soggetti devono essere rilasciati i correlati impegni del garante di cui al citato punto 2.8.

**2.9 - La copia del presente Disciplinare di gara, del Capitolato Tecnico e del Contratto di Appalto** dovrà essere presentata secondo le forme e le modalità di cui al precedente Titolo II Punto 2.9, con le seguenti precisazioni.

*A - RTI, Consorzio ordinario o GEIE costituito*

In caso di RTI o GEIE la copia del presente Disciplinare di Gara, del Capitolato Tecnico e del Contratto di Appalto dovrà essere siglata e sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dell'impresa mandataria/capofila.

In caso di Consorzio ordinario la copia del presente Disciplinare di Gara, del Capitolato Tecnico e del Contratto di Appalto dovrà essere siglata e sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) del Consorzio stesso.

*B - RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito*

In caso di RTI, Consorzio ordinario o GEIE da costituire la copia del presente Disciplinare di Gara del Capitolato Tecnico e del Contratto di Appalto dovrà essere siglata e sottoscritta dai rappresentanti legali (ovvero da procuratori dei legali rappresentanti, muniti di procura notarile) di tutte le imprese raggruppande.

**2.10 - Copia del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.) (art. 26,**

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

**c. 3, del D. Lgs 81/08**), dovrà essere presentata secondo le forme e le modalità di cui al precedente Titolo II Punto 2.10, con le seguenti precisazioni.

*A - RTI, Consorzio ordinario o GEIE costituito*

In caso di RTI o GEIE la copia del D.U.V.R.I dovrà essere siglata in ogni pagina e sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) dell'impresa mandataria/capofila.

In caso di Consorzio ordinario la copia del D.U.V.R.I dovrà essere siglata in ogni pagina e sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) del Consorzio stesso.

*B - RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito*

In caso di RTI, Consorzio ordinario o GEIE da costituire la copia del D.U.V.R.I dovrà essere siglata in ogni pagina e sottoscritta dai rappresentanti legali (ovvero da procuratori dei legali rappresentanti, muniti di procura notarile) di tutte le imprese raggruppande.

### 3

#### **CONSORZI DI CUI ALL'ART. 34, COMMA 1, LETT. B) E C), DEL D.LGS. N. 163 DEL 2006 E S.M.I.**

Fermo quanto disposto al precedente Titolo II, i Consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c), del D.Lgs. n. 163 del 2006 dovranno osservare, **a pena di esclusione**, le seguenti prescrizioni.

**3.1 - La domanda di partecipazione alla gara** dovrà essere presentata secondo le forme e le modalità di cui al Titolo II punto 2.1, con le seguenti ulteriori precisazioni:

- la domanda dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante (ovvero da procuratore del legale rappresentante, munito di procura notarile) del Consorzio e dovrà riportare il nominativo dei consorziati per i quali il consorzio concorre, con i relativi indirizzi completi di numero di telefono, fax ed e-mail, partita iva, codice fiscale e gli altri dati identificativi. La domanda dovrà inoltre specificare le parti del contratto che saranno eseguite da ciascuna impresa esecutrice dell'appalto;
- alla domanda dovrà essere allegata copia autentica dell'atto costitutivo del Consorzio.

**3.2 - Il Certificato di iscrizione nel Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.)** (ovvero dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme del D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i.) di cui al Titolo II punto 2.2 dovrà essere presentato dal

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

Consorzio e dalle imprese consorziate indicate per l'esecuzione dell'appalto.

**3.3 - La Certificazione UNI EN ISO 9001/2000 o equivalente** (ovvero dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi e con le forme del D.P.R. n. 445 del 2000 e s.m.i.) di cui al Titolo II punto 2.3 dovrà essere presentata dal Consorzio e dalle imprese consorziate indicate per l'esecuzione dell'appalto.

**3.4 - Le dichiarazioni rese da almeno due istituti bancari** – o da intermediari autorizzati ai sensi della legge 1 settembre 1993, n. 385 – di cui al Titolo II punto 2.4 dovranno essere presentate dal Consorzio.

**3.5 – Le dichiarazioni sostitutive di cui al Titolo II punto 2.5:**

- **con riferimento alle lettere a)** [requisiti di ordine generale] e **l)** [controllo e collegamento sostanziale] dovranno essere presentate dal Consorzio e da ciascuna delle imprese indicate per l'esecuzione dell'appalto;
- **con riferimento alle lettere b), c), d), e), f), g), h), i), j) e k)** dovranno essere presentate e possedute dal Consorzio:

**3.6 - La dichiarazione di cui al Titolo II punto 2.6** [*sedi*] dovrà essere rilasciata dal Consorzio.

**3.7 - La dichiarazione di cui al Titolo II punto 2.7** [*postazioni campione*] dovrà essere rilasciata dal Consorzio.

**3.8 - La Garanzia a corredo dell'offerta di cui al Titolo II punto 2.8** dovrà essere intestata al Consorzio.

**3.9 - La copia del presente Disciplinare di gara, del Capitolato Tecnico e del Contratto di Appalto** dovrà essere presentata dal Consorzio secondo le forme e le modalità di cui al precedente Titolo II Punto 2.9.

**3.10 - Copia del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.) (art. 26, c. 3, del D. Lgs 81/08)**, dovrà essere presentata dal Consorzio secondo le forme e le modalità di cui al precedente Titolo II Punto 2.10.

Si precisa che la documentazione e le dichiarazioni richieste dovranno essere presentate, **a pena di esclusione**, con la forma e le modalità di cui al titolo VI punto 1.

\* \* \* \* \*

## TITOLO IV

### AVVALIMENTO

24

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

### 1

#### PROFILI GENERALI

**1.1** - Il possesso dei requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico potrà essere comprovato dal concorrente – singolo o raggruppato – mediante avvalimento dei requisiti di altro soggetto secondo quanto previsto dall'art. 49 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

**1.2** - La domanda di partecipazione alla gara dovrà essere corredata, **a pena di esclusione**, delle dichiarazioni e della documentazione espressamente previste dall'art. 49 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. cui si rinvia.

Alla domanda dovrà essere altresì allegato il Certificato di iscrizione nel Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.), in corso di validità o documentazione equivalente di cui Titolo II punto 2.2, dell'impresa ausiliaria.

\* \* \* \* \*

#### TITOLO V

#### SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

Successivamente alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, sarà nominata una Commissione per lo svolgimento della procedura di gara.

Le operazioni di apertura dei plichi prenderanno avvio nel giorno, ora e luogo che saranno indicati sul sito internet dell'Istituto [www.ipzs.it](http://www.ipzs.it) (Area Fornitori – Bandi di gara).

Alle sedute pubbliche potranno assistere massimo due rappresentanti di ciascun concorrente, muniti di documento di identità e di delega; a tal fine, il concorrente dovrà accreditarsi con un anticipo di almeno due giorni lavorativi rispetto a quello previsto per la seduta, inviando al Responsabile del procedimento, via fax o posta elettronica, una apposita comunicazione scritta unitamente alla copia della eventuale delega e della fotocopia del documento del delegante e del delegato.

Il giorno fissato per l'apertura dei plichi il Presidente della Commissione disporrà in seduta pubblica la verifica dell'integrità dei plichi pervenuti e della tempestività della ricezione degli stessi. Quindi si procederà all'apertura dei soli plichi pervenuti in tempo utile ed alla rubricazione del contenuto dei medesimi. La Commissione proseguirà con l'apertura delle buste "A - Documentazione", verificherà ed

25

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

enumererà il contenuto delle stesse, che verrà siglato dai componenti della Commissione.

Terminata questa fase, la Commissione procederà, in seduta riservata, all'esame della documentazione contenuta nelle suddette buste "A".

La mancanza, la difformità o l'incompletezza dei documenti e delle dichiarazioni presentati o la carenza dei requisiti richiesti comporteranno l'esclusione dell'impresa concorrente, fermo restando quanto previsto dall'art. 46 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

La Commissione stilerà l'elenco delle imprese ammesse all'apertura della busta "B – Offerta tecnica".

Successivamente, in seduta pubblica, si procederà all'estrazione a sorte di un numero di concorrenti non inferiore al 10% - ai fini del controllo sul possesso dei requisiti nei modi e nei termini di cui all'art. 48 comma 1 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. nonché all'apertura delle buste "B –Offerta Tecnica".

La Commissione si riunirà in seduta riservata per la verifica della documentazione, presentata dai concorrenti sorteggiati ai sensi del capoverso precedente, e per la valutazione dell'offerta tecnica; stilerà quindi l'elenco dei concorrenti ammessi all'apertura della busta "C".

Successivamente, in seduta pubblica, la Commissione provvederà all'apertura delle buste "C- Offerta economica", e stilerà la graduatoria finale.

Verificata l'eventuale esistenza di offerte anormalmente basse ai sensi degli artt. 86 e 87 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., sarà dichiarata l'aggiudicazione provvisoria a favore del concorrente che avrà presentato la migliore offerta.

In caso di parità di punteggio l'appalto verrà aggiudicato per sorteggio.

Nei confronti dell'aggiudicatario e del concorrente che segue in graduatoria si procederà, ai sensi dell'art. 48 co.2 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., alla verifica del possesso dei requisiti richiesti nel bando e nel disciplinare di gara nonché alla Verifica Tecnica Finale di cui al punto 13 del Capitolato Tecnico.

Si precisa che la mancata produzione della documentazione e comprova dei requisiti comporta l'esclusione dalla procedura di gara e l'adozione degli ulteriori provvedimenti previsti ai sensi di legge.

L'Istituto, previa verifica dell'aggiudicazione provvisoria ai sensi dell'art. 12, comma 1, del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., provvederà all'aggiudicazione definitiva.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI, 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

L'aggiudicazione definitiva diventerà efficace previa verifica del possesso dei prescritti requisiti di gara.

L'Istituto informerà tempestivamente nei modi e nei termini di cui all'art. 79 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. le imprese concorrenti su eventuali esclusioni e sull'avvenuta aggiudicazione.

Prima della stipula del contratto, l'impresa aggiudicataria dovrà costituire il deposito cauzionale definitivo ai sensi dell'art. 113 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

### STIPULA DEL CONTRATTO

L'Istituto procederà alla stipula del contratto nei modi e nei termini previsti dall'art. 11, comma 9, 10, 11, 12 e 13, e dall'art. 12 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

\* \* \* \* \*

### TITOLO VI DISPOSIZIONI GENERALI E FINALI

**1.** Tutti i documenti richiesti dovranno essere prodotti in lingua italiana. Le imprese straniere dovranno, **a pena di esclusione**, presentare tutta la documentazione richiesta tradotta in lingua italiana nei modi e termini di legge.

Ai fini della presente procedura, per rappresentante legale deve intendersi il soggetto munito di rappresentanza ai sensi di legge ovvero altro soggetto che possa validamente impegnare l'impresa.

I poteri di firma del rappresentante dovranno essere comprovati allegando agli atti di gara idonea documentazione a supporto, quale certificato C.C.I.A.A. (anche in carta semplice) ovvero originale o copia autentica di delibera autorizzativa, delibera di attribuzione dei poteri o altro.

I poteri di firma del procuratore dovranno essere comprovati allegando agli atti di gara, oltre quanto sopra, anche originale o copia autentica della procura.

**2.** Non sono ammesse alla gara imprese singole ovvero componenti di ROE, che abbiano rapporti di controllo ai sensi dell'art. 2359 c.c. con altre imprese che partecipano alla gara singolarmente o quali componenti di altri ROE, **pena l'esclusione** dalla gara sia delle imprese e società controllanti che delle imprese e società controllate, nonché dei ROE ai quali le imprese eventualmente partecipino. L'Istituto

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

procederà altresì all'**esclusione** dalla gara dei concorrenti per i quali accerti che le relative offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi.

**3.** Il Bando di gara ed il presente Disciplinare non vincolano in alcun modo l'Istituto, che si riserva in qualsiasi momento la facoltà di non dar seguito alla procedura, di sospenderla e/o annullarla ovvero di prorogarne i termini, senza che i concorrenti possano avanzare alcuna pretesa al riguardo.

L'Istituto, ai sensi dell'art. 81, comma 3, del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., si riserva il diritto di non procedere all'aggiudicazione della gara se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

L'espletamento della presente procedura di gara non costituisce per l'Istituto obbligo di affidamento dell'appalto in oggetto e in nessun caso ai concorrenti, ivi incluso l'eventuale aggiudicatario, potrà spettare alcun compenso, remunerazione, rimborso o indennità per la partecipazione alla gara e/o la presentazione dell'offerta.

**4.** Ai sensi dell'art. 38, comma 3, l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente presentare, prima dell'aggiudicazione definitiva, la certificazione di regolarità contributiva (c.d. DURC), di cui all'art. 2, D.L. 25 settembre 2002 n. 210, convertito nella Legge 22 novembre 2002 n. 266.

Ove nel termine fissato per la presentazione della documentazione comprovante il possesso degli ulteriori requisiti dichiarati in sede di gara, l'aggiudicatario non abbia ottemperato a quanto richiesto o risulti carente dei requisiti, o qualora venisse accertato che l'aggiudicatario si trovi in una delle condizioni che non consentono la stipulazione dei contratti pubblici, si procederà alla revoca e/o dichiarazione di decadenza dell'aggiudicazione.

**5.** L'Istituto si riserva il diritto di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla mancata conclusione del contratto.

In caso di revoca dell'aggiudicazione, o rinuncia, recesso, decadenza da parte dell'aggiudicatario, sarà facoltà dell'Istituto procedere a nuova aggiudicazione secondo l'ordine di graduatoria delle offerte presentate

**6.** I punti di contatto sono i seguenti:

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A., Piazza Giuseppe Verdi n. 10 – 00198 Roma

Ing. Mario Sebastiani – Funzione Acquisti e Magazzini

Tel. +39 06 85082529 – Fax +39 06 85082517

Posta elettronica: bandigara@ipzs.it.

# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

## ACQUISTI E MAGAZZINI

ROMA,.....  
PIAZZA VERDI , 10 - CENTR. TEL.06 85081

PROT. N. ....

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti circa l'oggetto dei servizi e/o le modalità di partecipazione alla gara, potranno essere richiesti esclusivamente al Responsabile del Procedimento.

Le richieste, che dovranno essere formulate in lingua italiana, dovranno essere trasmesse mediante fax al n. +39-06-85082517 o via e-mail [bandidigara@ipzs.it](mailto:bandidigara@ipzs.it) e dovranno pervenire almeno 15 giorni prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda di partecipazione.

Le risposte saranno fornite, senza alcun riferimento alla identità dei richiedenti, sul sito internet dell'Istituto [www.ipzs.it](http://www.ipzs.it) - Area Fornitori - Bandi di gara.



# ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

Revisione 00

Aggiornamento al

## DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

(art. 26, comma 3 D. Lgs 81/08)

N. contratto d'appalto/opera	...
Attività oggetto del contratto d'appalto/opera	Fornitura dell'infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del Passaporto elettronico italiano (postazioni di lavoro nonché per la prestazione dei servizi di logistica, staging, installazione, manutenzione ed help desk) secondo le caratteristiche dettate dalla "fase 2" del progetto passaporto elettronico.
Appaltatore/prestatore d'opera:	...



Via Sallustiana, 15 – 00187 Roma – Tel. 06.4746557 – 06.4746969 – Fax  
06.42014183  
e-mail: info@mastersicurezza.it - www.mastersicurezza.it - P. IVA  
01549771002 – CCIAA 530354



	<b>ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.</b>	
<b>Rev. 00</b> <b>Mese/Anno</b>	<b>INDICE</b>	

**INDICE**

**INTRODUZIONE..... 2**

**CRITERI UTILIZZATI NELL'IDENTIFICAZIONE DELLE INTERFERENZE E  
NELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI DA ESSE DERIVANTI..... 3**

**COSTI DELLA SICUREZZA ..... 4**

**MODALITÀ D'IMPLEMENTAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTUAZIONE DELLE  
MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE INDIVIDUATE: DUVRI DINAMICO . 5**

**DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE..... 6**

**(D.Lgs. 81/2008 ART. 26, COMMA 3)..... 6**

	<b>ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.</b>	
<b>Rev. 00</b> <b>Mese/Anno</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	

<b>INTRODUZIONE</b>
---------------------

Il D. Lgs 81/08, decreto attuativo dell'art. 1 comma 1 della L. 123/07, prevede, come già introdotto dall'art. 3 della L. 123/07 oggi abrogato, l'elaborazione, da parte del datore di lavoro committente, di un **Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (cd. DUVRI)** che indichi le misure adottate per neutralizzare i rischi da interferenze derivanti da lavori affidati ad imprese appaltatrici o a lavoratori autonomi all'interno della propria azienda.

Finora era previsto che nelle fasi di esecuzione delle attività oggetto di contratti d'appalto e d'opera il datore di lavoro committente doveva promuovere la cooperazione e il coordinamento, informandosi reciprocamente, al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori dei diversi soggetti coinvolti nell'esecuzione delle attività/prestazioni. Tale disposizione viene ora integrata con l'obbligo di elaborare il suddetto documento unico col quale vengono indicate le misure adottate al fine di eliminare i rischi derivanti da tali interferenze e che deve essere allegato al contratto di appalto o d'opera.

Trattasi, quindi, di un documento che non contempla la valutazione dei rischi specifici propri delle imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi, che, pertanto, dovranno attenersi anche a tutti gli obblighi formali e sostanziali previsti dal D.Lgs. 81/08 per i datori di lavoro.

Rientrano nel campo di applicazione dell'art. 1 della D. Lgs. 81/2008 i contratti di appalto e subappalto e i contratti d'opera di cui agli artt. 1655 e 1656 del Codice Civile. Sono esclusi gli appalti relativi a cantieri temporanei e mobili di cui all'art. 89 comma 1 lett.a), per i quali è previsto il piano di sicurezza e coordinamento di cui all'art. 100 del D.Lgs 81/08.

	<b>ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.</b>	
<b>Rev. 00</b> <b>Mese/Anno</b>	<b>DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE</b>	

**CRITERI UTILIZZATI NELL'IDENTIFICAZIONE DELLE  
INTERFERENZE E NELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI DA ESSE  
DERIVANTI**

Preliminarmente alla individuazione e valutazione dei rischi derivanti da interferenze e all'adozione delle relative misure di prevenzione e protezione, è stata fatta un'analisi per identificare le attività previste dal contratto e le possibile interferenze correlate con il loro svolgimento.

**Le informazioni reperite per ogni singola fase, riguardano la tipologia delle postazioni da installare, i luoghi/ aree di lavoro, con la particolarità del fatto che le stesse verranno installate in Italia presso le questure e i commissariati e presso i consolati all'estero; i veicoli, le macchine, le attrezzature, le sostanze, i preparati e i materiali utilizzati; la presenza contemporanea di personale della questura/commissariato/consolato, del personale della ditta installatrice e degli utenti esterni.**

Sulla base delle informazioni raccolte, sono stati individuati e valutati i rischi derivanti dalle possibili interferenze e adottate le relative misure di prevenzione e protezione, distinte per ogni fase di attività.

 <b>master</b> <small>management studi e ricerche srl</small>	<b>ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.</b>	
<b>Rev. 00</b> <b>Mese/Anno</b>	<b>DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE</b>	

## COSTI DELLA SICUREZZA

La stima dei costi della sicurezza è stata effettuata sulla base di elenchi di prezzi standard o specializzati, oppure basata su prezziari o listini ufficiali, vigenti nell'area interessata o sull'elenco prezzi delle misure di sicurezza del committente.

Nel caso in cui le misure di prevenzione e protezione adottate per l'eliminazione o la riduzione del rischio individuato siano già previste nei POS/DVR delle ditte, tali misure non verranno conteggiate nei costi della sicurezza relativi alle interferenze.

Inoltre non verranno conteggiate le misure di prevenzione e protezione già previste nel DVR del committente (es. DPI già in possesso del personale che effettua attività di supervisione e controllo presso i cantieri).

Considerando la particolarità del caso in esame, il quale prevede lo svolgimento dell'attività in sedi diverse dislocate in territorio italiano ed all'estero, per la valutazione dei costi della sicurezza da interferenze si è considerato il costo unitario per l'approntamento di una postazione "tipo" comprensivo degli apprestamenti necessari per la delimitazione dell'area interessata dai lavori, del costo del tecnico impiegato per eseguirli e del costo della riunione di cooperazione e coordinamento da svolgersi prima dell'intervento presso la sede oggetto dello stesso.

OGGETTO	Prezzo Euro/ora <sup>1</sup>	Durata (ore)	Totale Euro
Impiego di tecnico informatico preventivamente all'intervento: per delimitare l'area oggetto dell'intervento e per la riunione di cooperazione e coordinamento	€ 43,00	0,50	21,50 €
Apprestamenti: delimitazione di zone di lavoro. Nastro segnaletico in polietilene a fasce bianco/rosse, rotoli da Mt. 200.	€ 3,50*	-	3,50 €
Totale x una postazione			25,00 €
<b>Totale x 1.112 postazioni</b>			<b>27.800,00 €</b>

Nel caso in cui nel corso di esecuzione del contratto, subentrasse un subappalto la ditta appaltatrice è tenuta, in qualità di appaltatore-committente, a corrispondere gli oneri per l'applicazione delle misure di sicurezza derivanti dai rischi propri al subappaltatore. Il committente è tenuto a verificare che tali somme vengano effettivamente corrisposte (attraverso la sottoscrizione di una "dichiarazione congiunta" da parte delle ditte).

Potrebbe, infine, verificarsi in fase di elaborazione di DUVRI *dinamico* o in corso di esecuzione del contratto la necessità di modificare il DUVRI per mutate esigenze di carattere tecnico, logistico, e organizzativo incidenti sulle modalità realizzative, con una rideterminazione degli oneri della sicurezza per interferenze, che comunque saranno a carico dell'Istituto.

<sup>1</sup> Prezzi desunti dal prezzario DEI 2006

\* Prezzi desunti dal catalogo on line della ditta IAPIR ([www.iapir.it](http://www.iapir.it))

	<b>ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.</b>	
<b>Rev. 00</b> <b>Mese/Anno</b>	<b>DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE</b>	

**MODALITÀ D'IMPLEMENTAZIONE E CONTROLLO  
DELL'ATTUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE E  
PROTEZIONE INDIVIDUATE: DUVRI DINAMICO**

Il presente documento, che contiene le misure di prevenzione e protezione adottate al fine di eliminare o ridurre i rischi derivanti da possibili interferenze tra le attività svolte dall'appaltatore e quelle svolte dagli altri soggetti presenti nel medesimo luogo di lavoro, viene condiviso in sede di riunione di cooperazione e coordinamento tra il delegato responsabile dell'impresa appaltatrice e il responsabile dell'area in cui avviene l'allestimento della postazione (responsabile della questura, commissariato, consolato).

**Il verbale di riunione comprensivo delle indicazioni fornite dai soggetti coinvolti dovrà essere rispedito firmato, via fax o e-mail al responsabile delegato dal committente per presa visione e sottoscrizione. Tale verbale è parte integrante del documento ed in caso di informazioni aggiuntive costituirà il DUVRI *dinamico*.**

Durante la riunione congiunta, inoltre, dovranno essere individuati, per ciascun soggetto coinvolto nelle attività oggetto dell'appalto (committente, referente per l'esecuzione del contratto, appaltatore, subappaltatori e altri soggetti cooperanti), coloro che avranno il compito di vigilare e provvedere affinché tali misure siano correttamente applicate.



master  
management studi e ricerche srl

Rev. 00  
Mese/Anno

**ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.**

**DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE**



**DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE**

**(D.Lgs. 81/2008 art. 26, comma 3)**



ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.



Rev. 00  
Mese/Anno

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

### SCHEDA IDENTIFICATIVA DELL'APPALTO

Impresa appaltatrice/prestatore d'opera (ragione sociale)	
Sede legale	
Titolare della Ditta	
Rif. contratto d'appalto	
Durata del contratto	
Responsabile dell'esecuzione del contratto	
Delegato responsabile della committenza	
Delegato responsabile della ditta appaltatrice	
Attività oggetto dell'appalto	<p><b>Fornitura dell'infrastruttura di supporto necessaria al rilascio del Passaporto elettronico italiano (composta da n. 1.112 postazioni di lavoro nonché per la prestazione dei servizi di logistica, staging, installazione, manutenzione ed help desk) secondo le caratteristiche dettate dalla "fase 2" del progetto passaporto elettronico.</b></p> <p><b>Tipologia delle postazioni:</b></p> <p><b>n. 512</b> Postazioni di Lavoro di tipo Front Office, composte da Personal Computer; Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Lettore smart card, Modulo RFID R/W; Lettore PE; Stampante pratiche e ricevute, saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE in Italia;</p>
	<p><b>n. 221</b> Postazioni di Lavoro di tipo Back Office, composte da Personal Computer; Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W; Lettore PE; Stampante PE; Dispositivo per la Laminazione; Stampante pratiche e ricevute, saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE in Italia;</p> <p><b>n. 175</b> Postazioni di Lavoro di tipo Front Office, Personal Computer; Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Lettore smart card, Modulo RFID R/W; Lettore PE; Stampante pratiche e ricevute, composte da saranno utilizzate presso le</p>



ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.



Rev. 00  
Mese/Anno

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

### SCHEDA IDENTIFICATIVA DELL'APPALTO

	<p>Sedi di Emissione PE estere;</p> <p><b>n. 55</b> Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light", composte da Personal Computer; Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W; Stampante pratiche e ricevute, saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE estere;</p> <p><b>n. 149</b> Postazioni di Lavoro di tipo Mobile, composte da Personal Computer Laptop; Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W; Valigetta per il trasporto dei dispositivi, saranno in uso presso le Sedi di Emissione PE estere.</p>
<b>Attività che comportano cooperazione e soggetti coinvolti</b>	<p>❖ <b>Installazione dell'attrezzatura</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Addetti alla manutenzione dell'impianto elettrico (ditta esterna)</li></ul>
<b>Personale genericamente presente nei luoghi di azione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Polizia</li><li>▪ Utenti esterni</li></ul>



ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.



Rev. 00  
Mese/Anno

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

## MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE GENERALI

1. Prima di accedere alle aree interessate dall'intervento, concordare con il referente locale le modalità di effettuazione delle attività e formalizzare le misure di prevenzione e protezione concordate
2. Esporre la tessera di riconoscimento corredata di fotografia contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro per tutto il tempo di permanenza nell'azienda (ai sensi dell'art. 20, 21 e 26 del D.Lgs. 81/08).
3. Individuare, preventivamente, i percorsi di emergenza e le vie di uscita.
4. In caso di evacuazione attenersi alle procedure dell'azienda committente.
5. Non ingombrare le vie di fuga con materiali e attrezzature.
6. Non occultare i presidi e la segnaletica di sicurezza con materiali e attrezzature.
7. Non operare su macchine, impianti e attrezzature se non autorizzati.
8. Evitare l'uso di cuffie o auricolari per l'ascolto della musica durante l'attività perché potrebbero impedire la corretta percezione dei segnali acustici di allarme in caso di emergenza (allarme incendio, allarme evacuazione, cicalini dei mezzi e delle macchine, ecc.).
9. A seguito della designazione della ditta assegnataria del contratto di appalto il "DUVRI *Statico*", presentato in fase di gara, potrà essere integrato, con nuove misure di prevenzione risultanti dalla riunione di coordinamento e con eventuali soluzioni alternative proposte dalla ditta appaltatrice per la riduzione dei rischi da interferenza; quest'ultimo sarà il "DUVRI *Dinamico*" che insieme al precedente "DUVRI *Statico*" dovrà essere allegato al contratto di appalto.
10. Eventuali subappalti dovranno essere autorizzati ufficialmente dal Dirigente delegato.
11. Le ditte subappaltatrici dovranno, partecipare alla riunione di coordinamento, sottoscrivere il DUVRI Statico e condividere il DUVRI Dinamico redatto contestualmente alla suddetta riunione.
12. In caso di subappalti in corso d'opera, seguire l'iter descritto nei punti 10 e 11.



ATTIVITÀ	VALUTAZIONE RISCHI INTERFERENZE		MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
	Possibili interferenze	Evento/Danno	
1) CIRCOLAZIONE E MANOVRE NELLE AREE ESTERNE CON AUTOMEZZI	<p><b>Presenza di altri veicoli in circolazione e manovra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automezzi di altri appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- automezzi polizia/consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul> <p><b>Presenza di pedoni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- polizia/addetti consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul>	<p><b>Incidenti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- impatti tra automezzi</li> </ul> <p>- <b>Investimenti</b></p> <p>- <b>Urti</b></p>	<p><b>MISURE COMPORTAMENTALI PER L'APPALTATORE</b></p> <p><u>In caso di aree esterne di pertinenza della questura, del commissariato o del consolato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedere nelle aree esterne a passo d'uomo seguendo la segnaletica presente</li> <li>- In caso di manovre in retromarcia o quando la manovra risulti particolarmente difficile (spazi ridotti, scarsa visibilità, ecc.), farsi coadiuvare da un collega a terra;</li> <li>- In mancanza di sistema di segnalazione acustica di retromarcia (cicalino) sul mezzo, preavvisare la manovra utilizzando il clacson</li> </ul>
2) SPOSTAMENTI A PIEDI ALL'ESTERNO E ALL'INTERNO DELL'EDIFICIO	<p><b>Presenza di altri veicoli in circolazione e manovra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automezzi di altri appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- automezzi polizia/consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul> <p><b>Presenza di personale che movimentava materiali ingombranti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Investimenti</b></li> <li>- <b>Urti</b></li> </ul> <p>- <b>Caduta materiali</b></p> <p>- <b>Urti</b></p> <p>- <b>Schiacciamenti</b></p>	<p><b>MISURE COMPORTAMENTALI PER L'APPALTATORE</b></p> <p><u>In caso di aree esterne di pertinenza della questura del commissariato o del consolato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Camminare sui marciapiedi o lungo i percorsi pedonali indicati mediante segnaletica orizzontale, ove presenti e comunque lungo il margine delle vie carrabili</li> <li>- Non sostare dietro gli automezzi in sosta e i manovra</li> </ul> <p><u>All'interno della questura del commissariato o del consolato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non utilizzare i montacarichi contemporaneamente ad altri soggetti quando questi trasportano materiali ingombranti</li> <li>- Non sostare nelle aree di deposito materiali</li> </ul>



ATTIVITÀ	VALUTAZIONE RISCHI INTERFERENZE		MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
	Possibili interferenze	Evento/Danno	
3) CARICO/SCARICO MATERIALI E ATTREZZATURE	<p><b>Presenza di altri veicoli in circolazione e manovra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automezzi di altri appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- automezzi polizia/consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul> <p><b>Presenza di altro personale in transito o che svolgono la propria attività lavorativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- polizia/addetti consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investimenti</li> <li>- Urti</li>   <li>- Caduta materiali</li> <li>- Urti</li> <li>- Schiacciamenti</li> </ul>	<p><b>MISURE COMPORTAMENTALI PER L'APPALTATORE</b></p> <p><u>In caso di aree esterne di pertinenza della questura del commissariato o del consolato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impegnare le aree di carico e scarico merci solo quando queste non sono utilizzate da altri soggetti</li> <li>- Parcheggiare il mezzo in modo da ridurre al minimo l'ingombro della via di transito veicolare</li> <li>- Durante tutta la fase di carico/scarico azionare i segnali visivi di sosta del mezzo (quattro frecce)</li> <li>- Prima di procedere al carico/scarico merci dal mezzo verificare che questo sia stato assicurato contro spostamenti intempestivi (motore spento e freno a mano e marcia inseriti)</li> </ul>



ATTIVITÀ	VALUTAZIONE RISCHI INTERFERENZE		MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
	Possibili interferenze	Evento/Danno	
<p>4) MOVIMENTAZIONE DI MATERIALI ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO DELL'EDIFICIO (consegna attrezzature, ritiro attrezzature non funzionanti ecc.)</p>	<p><b>Presenza di altri veicoli in circolazione e manovra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automezzi di altri appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- automezzi polizia/consolato</li> <li>- automezzi di utenti esterni</li> </ul> <p><b>Presenza di altro personale in transito o che svolgono la propria attività lavorativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- altri appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- polizia/addetti consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Urti a persone o cose</li> <li>- Caduta di oggetti</li> <li>- Sversamenti di sostanze</li> </ul>	<p><b>MISURE COMPORTAMENTALI PER L'APPALTATORE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per il trasporto di attrezzature (PC, dispositivi biometrici e stampanti) utilizzare i montacarichi se presenti o gli ascensori non contemporaneamente a personale di altre ditte che movimentano materiale, o ad altre persone ed in ogni caso rispettare il carico massimo indicato nelle targhe affisse all'interno</li> <li>- In caso di trasporto di materiali particolarmente voluminosi e pesanti su percorsi comuni interdire (tramite nastro bianco e rosso o presenza costante di un addetto) momentaneamente il transito alle persone non addette alle attività</li> <li>- Assicurare il materiale in modo che non possa cadere dall'attrezzatura di trasporto</li> <li>- In caso si debba trasportare un carico su passaggi pedonali (rampe, corridoi, ecc.), dare sempre la precedenza ai pedoni</li> <li>- In caso di ritiro di attrezzature (PC, dispositivi biometrici e stampanti) non funzionanti, assicurarsi che le stesse siano scollegate dall'impianto elettrico prima di effettuare movimentazioni</li> <li>- In caso di sversamento di sostanze provvedere immediatamente alla loro asportazione</li> </ul>



ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.



Rev. 00  
Mese/Anno

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE

ATTIVITÀ	VALUTAZIONE RISCHI INTERFERENZE		MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
	Possibili interferenze	Evento/Danno	
5) INSTALLAZIONE ATTREZZATURE	<p><b>Presenza di altro personale in transito o che svolgono la propria attività lavorativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- altri appaltatori/prestatori d'opera/terzi</li> <li>- polizia/addetti consolato</li> <li>- utenti esterni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Contatto diretto con conduttori in tensione</b></li> <li>- Elettrocuzione</li> <li>- <b>Intralci</b></li> <li>- Cadute</li> <li>- <b>Cortocircuito</b></li> <li>- Incendio</li> <li>- Ustioni</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>MISURE ORGANIZZATIVE</b></p> <p>In fase di pianificazione del lavoro, la ditta appaltatrice verifica, a seconda del luogo (Italia o estero) in cui dovrà effettuare l'installazione, la corrispondenza fra l'impianto elettrico e le attrezzature da installare.</p> <p style="text-align: center;"><b>MISURE COMPORTAMENTALI PER L'APPALTATORE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concordare con il referente locale, l'eventuale sospensione della fornitura di energia elettrica in modo da evitare eventuali perdite di dati e disagi al personale presente interessato dalla disfunzione</li> <li>- Non lasciare attrezzi e apparecchiature incustoditi</li> </ul>

Luogo, data .....

**Responsabile dell'esecuzione del contratto**

Società di consulenza:  
Master Management Studi e ricerche S.r.l.

**Prof. Michele LEPORE**

.....

	<b>ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.</b>	
<b>Rev. 00</b> <b>Mese/Anno</b>	<b>VERBALE DI RIUNIONE DI COORDINAMENTO E COOPERAZIONE</b>	

**VERBALE DI RIUNIONE  
DI COORDINAMENTO E COOPERAZIONE**

**Oggetto:** Condivisione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI)

<b>LUOGO</b>	
<b>DATA</b>	

**Soggetti presenti:**

Nominativo	Mansione/Ruolo	Firma

Durante la riunione sono stati affrontati i seguenti argomenti:

**1) Condivisione del documento**

Osservazioni.....  
.....  
.....

**2) Individuazione delle aree oggetto dell'intervento**

Osservazioni.....  
.....  
.....

**3) Individuazione dei rischi da interferenze annessi all'intervento non contemplati nel documento, e delle conseguenti misure di prevenzione e protezione**

Osservazioni.....  
.....  
.....

**4) Individuazione delle persone da adibire alla sorveglianza dell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione**

.....  
.....  
.....

**Il presente documento deve essere firmato per accettazione e rinviato al committente**

Luogo, data

.....  
Delegato responsabile della ditta appaltatrice

.....

**Responsabile dell'esecuzione del contratto**

.....  
Funzionario responsabile dell'area oggetto dell'intervento

.....

# *Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.*

PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS N. 163/2006 E S.M.I. PER LA FORNITURA DELL'INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO NECESSARIA AL RILASCIO DEL PASSAPORTO ELETTRONICO ITALIANO (POSTAZIONI DI LAVORO NONCHÉ PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI LOGISTICA, STAGING, INSTALLAZIONE, MANUTENZIONE ED HELP DESK) SECONDO LE CARATTERISTICHE DETTATE DALLA FASE 2 DEL PROGETTO PASSAPORTO ELETTRONICO

\*

*CAPITOLATO TECNICO*

# INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINIZIONI E ACRONIMI.....</b>	<b>6</b>
2.1. Definizioni .....	6
2.2. Acronimi .....	8
<b>3. RIFERIMENTI.....</b>	<b>9</b>
<b>4. CONTESTO .....</b>	<b>10</b>
4.1. Tipologia delle postazioni .....	10
4.1.1. Postazione di Lavoro di tipo FO e FO “Light” .....	10
4.1.2. Postazione di Lavoro di tipo BO .....	12
4.1.3. Postazioni di Lavoro di tipo Mobile .....	13
<b>5. DURATA E STRUTTURA DELL’APPALTO .....</b>	<b>15</b>
<b>6. OGGETTO DELL’APPALTO .....</b>	<b>16</b>
6.1. Hardware e software di base .....	16
6.1.1. Spare Parts.....	17
6.1.2. Requisiti Tecnici Minimi per le Postazioni di Lavoro di tipo FO, FO “Light” e BO.....	17
6.1.2.1. Personal Computer.....	17
6.1.2.2. Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione.....	21
6.1.2.2.1. Scanner Foto .....	22
6.1.2.2.2. Scanner Impronta Digitale .....	23
6.1.2.2.3. Modulo RFID R/W .....	23
6.1.2.2.4. Modulo Smart Card R/W .....	23
6.1.2.2.5. Consumabili .....	24
6.1.2.3. Lettore PE.....	24
6.1.2.3.1. Consumabili .....	26
6.1.2.4. Stampante PE.....	26
6.1.2.4.1. Consumabili .....	27
6.1.2.5. Dispositivo per la Laminazione .....	27
6.1.2.5.1. Consumabili .....	28
6.1.2.6. Stampante pratiche e ricevute .....	28
6.1.2.6.1. Consumabili .....	28
6.1.3. Requisiti Tecnici Minimi per Postazioni di Lavoro di tipo Mobile.....	29
6.1.3.1. Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione.....	29
6.1.3.2. Personal Computer Laptop .....	29
6.1.3.3. Valigetta di trasporto .....	32
6.1.4. Requisiti comuni hardware.....	33
6.2. Servizi .....	34
6.2.1. Organizzazione della Ditta Aggiudicataria.....	35
6.2.1.1. Requisiti di sicurezza dei locali della Ditta Aggiudicataria .....	35
6.2.2. Program Management.....	36
6.2.3. Gestione Inventario Attrezzature.....	36
6.2.4. Servizio di Logistica e Staging delle Postazioni di Lavoro .....	37
6.2.4.1. Postazioni di Riferimento .....	38
6.2.5. Servizio di Installazione ed attivazione operativa delle Postazioni di Lavoro .....	38
6.2.6. Servizio di assistenza e manutenzione .....	39
6.2.7. Servizio di help desk di 2° livello.....	40
6.2.7.1. Modalità di accesso al servizio .....	41
6.2.7.2. Modalità di esecuzione del servizio .....	42

6.2.7.3.	Rapporti periodici mensili e monitoraggio .....	43
6.2.8.	<i>Formazione di base degli operatori</i> .....	43
6.2.9.	<i>Assistenza all'avviamento presso le principali Questure</i> .....	47
<b>7.</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E MONITORAGGIO</b> .....	<b>48</b>
7.1.	Livelli di servizio del servizio di logistica e staging .....	48
7.2.	Livelli di servizio del servizio di Help Desk .....	48
7.3.	Livelli di servizio del servizio di manutenzione (Italia) .....	49
7.4.	Livelli di servizio del servizio di manutenzione (Estero) .....	49
7.5.	Livelli di Servizio per il servizio di formazione degli operatori .....	55
7.6.	Livelli di Servizio per il servizio di Assistenza all'avviamento .....	56
7.7.	Sistema di rilevazione e documentazione dei livelli di servizio .....	56
<b>8.</b>	<b>PIANO DI QUALITÀ E PIANO DI PROGETTO</b> .....	<b>57</b>
8.1.	Requisiti di qualità e Piano di Qualità .....	57
8.2.	Piano di Progetto .....	58
<b>9.</b>	<b>FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE</b> .....	<b>60</b>
9.1.	Responsabile unico (Program Manager) .....	60
9.2.	Responsabile del servizio di Logistica e Staging .....	61
9.3.	Responsabile del servizio di Help Desk .....	62
9.4.	Operatore Tecnico del servizio di Help Desk .....	62
<b>10.</b>	<b>DOCUMENTAZIONE</b> .....	<b>63</b>
<b>11.</b>	<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA</b> .....	<b>64</b>
11.1.	Documenti da allegare all'offerta tecnica .....	69
<b>12.</b>	<b>CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA</b> .....	<b>71</b>
12.1.	Attribuzione punteggio tecnico .....	71
12.2.	Attribuzione del punteggio economico .....	79
12.3.	Postazioni Campione .....	81
<b>13.</b>	<b>VERIFICA TECNICA FINALE</b> .....	<b>82</b>
<b>14.</b>	<b>PENALI</b> .....	<b>83</b>
14.1.	Penali per la Consegna e l'Installazione .....	83
14.2.	Penali per il servizio di Help Desk di 2° livello .....	83
14.3.	Penali per ritardo nella consegna dei Rapporti Periodici mensili .....	83
14.4.	Penali per il servizio di Formazione .....	83
14.5.	Penali per il servizio di assistenza all'avviamento .....	84
14.6.	Penali per il servizio di Manutenzione .....	84
14.7.	Penali per ritardo nell'attivazione e comunicazione dell'Organizzazione Logistica .....	85
14.8.	Penali per ritardo nella nomina e sostituzione dei Responsabili .....	85

## 1. Premessa

A partire dal 26 ottobre 2006 gli Uffici Consolari italiani all'estero e le Questure hanno cominciato a rilasciare un nuovo modello di passaporto, di tipo elettronico, utilizzando più moderne tecnologie, che offriranno standard più elevati di sicurezza.

Il Passaporto Elettronico (PE) è dotato di particolari caratteristiche di stampa anticontraffazione e di un microprocessore che consente la registrazione dei dati, certificati elettronicamente, riguardanti il titolare del documento e l'Autorità che lo ha rilasciato. Un ulteriore dato - relativo alle impronte digitali - potrà essere inserito nel microprocessore, dopo l'adozione di un apposito regolamento in discussione in ambito Comunitario.

L'emissione del nuovo documento di viaggio, previsto da un impegno comune europeo, consentirà di continuare a beneficiare del Visa Waiver Program (Programma "Viaggio senza Visto", presso il sito [italy.usembassy.gov](http://italy.usembassy.gov)) che autorizza l'ingresso negli Stati Uniti od il transito nei suoi aeroporti senza necessità di visto.

La responsabilità dell'emissione dei Passaporti è affidata, dalla normativa italiana, al Ministero degli Affari Esteri che cura l'implementazione del sistema di emissione passaporti per le sedi diplomatiche all'estero.

Su delega del MAE, le attività di emissione passaporti sul territorio italiano sono affidate al Ministero dell'Interno attraverso Questure e Commissariati di Pubblica Sicurezza.

Il MIN gestisce, inoltre, sempre su delega del MAE, le infrastrutture tecnologiche necessarie ad implementare le infrastrutture di autorità di certificazione (CA) utilizzate per assicurare l'integrità e l'autenticità dei dati memorizzati nel processore del PE.

IPZS, sulla base della legge n. 43 del 2005, ha gestito, attraverso specifici contratti di fornitura, le attività progettuali necessarie ad implementare e ad esercire le infrastrutture del circuito di emissione dei PE.

Nell'ambito di tali attività è stata realizzata una PKI, cioè un'infrastruttura centrale di certificazione dei dati contenuti sul chip del passaporto (SSCE-PE); tale sistema ospita anche la banca dati dei passaporti emessi. In parallelo sono state realizzate, rispettivamente presso il Centro Elettronico Nazionale (CEN) della Polizia di Stato (per quanto riguarda il circuito di emissione passaporti nazionale) ed il MAE (per quanto riguarda il circuito di emissione passaporti all'estero), le infrastrutture necessarie alla gestione dei vari passi del processo di emissione dei passaporti dall'apertura della pratica all'atto della richiesta fino alle fasi di personalizzazione, stampa e rilascio del PE.

IPZS ha, inoltre, stipulato dei contratti di fornitura relativi ai servizi di conduzione e manutenzione dei sistemi realizzati, ai servizi di help desk di primo e secondo livello ed ai servizi di manutenzione hardware per tutte le infrastrutture acquisite nell'ambito dei citati contratti, il tutto per la durata di cinque anni a decorrere dalla data di attivazione del progetto. Il termine di tali attività è contrattualmente previsto per Novembre 2011.

Omogeneamente al modello di emissione in uso per i passaporti ordinari, anche il PE viene personalizzato in maniera decentrata presso le sedi delle Questure e dei Commissariati emettitori

(indicati dalle Questure) e presso le sedi diplomatiche (Ambasciate e Consolati). Alcuni dei Commissariati sono abilitati alla sola acquisizione elettronica della richiesta di emissione PE. Tali Commissariati acquisiscono le domande a sistema e le trasferiscono alla Questura di competenza per la personalizzazione del PE.

La Commissione della Comunità Europea, con decisione n. 2909 del 28 Giugno 2006 ha stabilito che, a decorrere dal 28 Giugno 2009 sui passaporti rilasciati dagli Stati Membri dovranno essere memorizzate le impronte digitali del titolare.

L'introduzione nel microchip delle impronte digitali richiede l'utilizzo di un nuovo meccanismo di protezione delle informazioni sensibili denominato Extended Access Control (EAC). In particolare, devono essere implementate le cosiddette "Terminal Authentication" e "Chip Authentication". Questi meccanismi di protezione garantiscono che il PE ed il suo chip non possano essere clonati o manomessi e, allo stesso tempo, consentono al chip di verificare che il terminale che sta procedendo alla lettura sia effettivamente autorizzato a tale operazione.

I citati meccanismi si basano su uno schema PKI complementare a quello già esistente, in grado di rilasciare certificati di autenticazione delle postazioni di ispezione documenti abilitate alla verifica (Terminal Authentication). Allo stesso modo è necessario estendere le funzionalità supportate dal microchip con i meccanismi crittografici, regole necessarie all'implementazione dell'EAC. E', infine, necessario modificare il software attualmente in uso sulle postazioni di acquisizione dati al fine di consentire su di esse l'acquisizione delle impronte digitali del richiedente il PE, di verificarne la qualità e di memorizzare tali informazioni in maniera sicura fino all'avvenuta produzione del PE.

La Fase 2 del Progetto PE prevede, oltre alla realizzazione di quanto appena introdotto, il potenziamento dell'infrastruttura di emissione dispiegata presso i Commissariati e le Questure in Italia e presso gli Uffici Consolari e le Ambasciate all'estero e della rete di servizi di gestione della stessa.

La produzione attuale di passaporti è di circa 2.000.000 documenti all'anno di cui 1.600.000 prodotti in Italia e 400.000 all'estero presso le Ambasciate ed i Consolati.

## 2. Definizioni e Acronimi

### 2.1. Definizioni

Nel presente Capitolato i termini di seguito definiti hanno il seguente significato:

**Centri Di Manutenzione:** i siti di manutenzione e assistenza tecnica della Ditta Aggiudicataria presso i quali viene espletata la manutenzione delle apparecchiature oggetto del presente appalto;

**Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging:** i siti allestiti dalla Ditta Aggiudicataria per la raccolta delle apparecchiature oggetto del presente appalto e le operazioni di staging;

**Data di Avvio:** la data di efficacia / sottoscrizione del contratto;

**Ditta Aggiudicataria:** il soggetto o i soggetti, anche temporaneamente riuniti in forma di raggruppamento di operatori economici, cui la Stazione Appaltante affida l'appalto oggetto del presente Capitolato Tecnico;

**Ditta Proponente:** il soggetto o i soggetti, anche temporaneamente riuniti in forma di raggruppamento di operatori economici, che partecipano alla procedura di gara oggetto del presente Capitolato Tecnico;

**Giorno Lavorativo:** ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 17:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 14:00. Per l'estero i giorni lavorativi sono in funzione dei calendari nazionali e gli orari lavorativi sono dalle ore 8:00 alle 17:00. Sono esclusi i giorni in cui ricorrono le festività locali, per la sola località interessata;

**Installazione:** assemblaggio dei dispositivi componenti le Postazioni di Lavoro precedentemente allestite in fase di Staging;

**Ora Lavorativa:** ogni ora del Giorno Lavorativo;

**Postazione di Lavoro:** l'insieme dell'Hardware e Software della presente fornitura, in una qualsiasi delle configurazioni descritte al paragrafo 4.1;

**Sede di Emissione PE:** le sedi delle Questure e dei Commissariati per quanto riguarda l'Italia e Sedi delle Ambasciate e dei Consolati e Sede del MAE in Roma - P.le della Farnesina n.1, per quanto riguarda l'estero, presso le quali si espletano le operazioni di emissione dei PE;

**Sede Operativa:** sede o ufficio della Ditta Aggiudicataria presso cui opera stabilmente personale tecnico in grado di essere attivato in relazione ai servizi oggetto del presente appalto.

**SLA:** i livelli di servizio che devono essere rispettati dalla Ditta Aggiudicataria per i servizi oggetto dell'appalto;

**Spare Parts:** i dispositivi oggetto dell'appalto e supplementari a quelli da installare presso le Sedi di Emissione PE; le Spare Parts dovranno essere utilizzate dalla Ditta Aggiudicataria per implementare il meccanismo di Swap nel servizio di manutenzione;

**Stazione Appaltante:** l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.;

**Swap:** sostituzione di un dispositivo ritenuto guasto con una Spare Part e ripristino immediato dell'operatività della Postazione di Lavoro guasta.

## 2.2. Acronimi

<b>BAC</b>	Basic Access Control
<b>BO</b>	Back-Office
<b>CA</b>	Certification Authority (Autorità di Certificazione)
<b>CE</b>	Commissione Europea
<b>CEN</b>	Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato sito a Napoli
<b>CSCA</b>	Country Signing Certification Authority
<b>CVCA</b>	Country Verifying Certification Authority
<b>DV</b>	Document Verifier
<b>DS</b>	Document Signer
<b>EAC</b>	Extended Access Control
<b>FO</b>	Front-Office
<b>ICAO</b>	International Civil Aviation Organization (Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile)
<b>IPZS</b>	Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato
<b>IS</b>	Inspection System
<b>LDS</b>	Logical Data Structure (Struttura Logica dei Dati)
<b>MAE</b>	Ministero degli Affari Esteri
<b>MEF</b>	Ministero dell'Economia e delle Finanze
<b>MIN</b>	Ministero dell'Interno
<b>MRTD</b>	Machine Readable Travel Document (Documento di Viaggio Leggibile a Macchina)
<b>MRZ</b>	Machine Readable Zone (Zona Leggibile a Macchina)
<b>PE</b>	Passaporto Elettronico
<b>PKI</b>	Public Key Infrastructure (infrastruttura a Chiave Pubblica)
<b>RTS</b>	Responsabile Tecnico di Sede
<b>SSCE</b>	Sistema di Sicurezza del Circuito di Emissione
<b>TT</b>	Trouble Ticketing

### 3. Riferimenti

Di seguito si elencano alcune delle principali norme che regolano il processo di emissione del PE.

- Legge 21 novembre 1967, n. 1185 – Norme sui passaporti
- D.M. 30 dicembre 1978 - Regolamento per il rilascio dei passaporti diplomatici e di servizio
- D.M. 29 novembre 2005 - Passaporto elettronico
- Legge 31 marzo 2005, n. 43, art. 7-vicies-ter che stabilisce che a decorrere dal 1° gennaio 2006 il passaporto su supporto cartaceo è sostituito dal passaporto elettronico di cui al citato regolamento (CE) n. 2252/2004 del Consiglio
- D.M. 31 Marzo 2006 – Disposizioni sul passaporto elettronico
- Regolamento del Consiglio dell'Unione Europea n. 2252/2004 del 13 dicembre 2004 relativo alle norme sulle caratteristiche di sicurezza e sugli elementi biometrici dei passaporti e dei documenti di viaggio rilasciati dagli Stati membri, e successive modificazioni
- Decisione della Commissione europea C(2005) 409 del 28 febbraio 2005 che stabilisce le specifiche tecniche relative alle norme sulle caratteristiche di sicurezza e sugli elementi biometrici dei passaporti e dei documenti di viaggio;
- Technical Guideline TR-03110 – Advanced Security Mechanisms for Machine Readable Travel Documents – Extended Access Control (EAC) Version 1.11
- Prescrizioni relative al passaporto UE – Allegato della decisione della Commissione del 28/VI/2006 - C (2006) 2909
- Common Certificate Policy for the extended access control infrastructure for passports and travels documents issued by EU members states. Version 1.0 (11marzo 2008)

## 4. Contesto

Attraverso il presente appalto, la Stazione Appaltante intende acquisire, in adempimento, tra l'altro, alle indicazioni del MAE e del MIN, Postazioni di Lavoro e relativi servizi di gestione per l'adeguamento ed il potenziamento dell'infrastruttura di emissione del PE.

Il presente appalto, in particolare, ha come obiettivo primario l'evoluzione dell'infrastruttura di rilascio dei PE in accordo con quanto previsto per la Fase 2 del progetto PE.

Il processo di rilascio del PE per la Fase 2 è articolato nelle seguenti fasi:

1. Acquisizione domanda;
2. acquisizione dati biometrici (fotografia ed impronta digitale);
3. istruttoria, stampa PE, laminazione e verifica qualità;
4. consegna PE.

Le Postazioni di Lavoro per il PE sono composte da personal computer e dispositivi che permettono sia l'acquisizione dei dati personali e biometrici che la personalizzazione elettrica e grafica del PE, nonché la verifica della qualità dello stesso.

L'introduzione, con la Fase 2 del progetto, del processo di acquisizione dell'impronta digitale comporta necessariamente una variazione nel modello attualmente in esercizio (Fase 1) in quanto la presentazione della domanda di PE ed il suo ritiro deve necessariamente essere effettuata personalmente dal cittadino congiuntamente alla presentazione della fotografia ed al rilascio dell'impronta digitale.

Rispetto alla situazione di Fase 1 si delinea, quindi, una più netta separazione tra le attività effettuate in Front Office (FO) e quelle effettuate in Back Office (BO). In particolare, le attività di acquisizione domanda, dati biometrici e consegna del PE vengono effettuate in FO mentre le attività di istruttoria, stampa, laminazione e verifica qualità del PE vengono effettuate in BO.

### 4.1. Tipologia delle postazioni

La separazione delle attività comporta una differenziazione della tipologia delle Postazioni di Lavoro.

#### 4.1.1. Postazione di Lavoro di tipo FO e FO "Light"

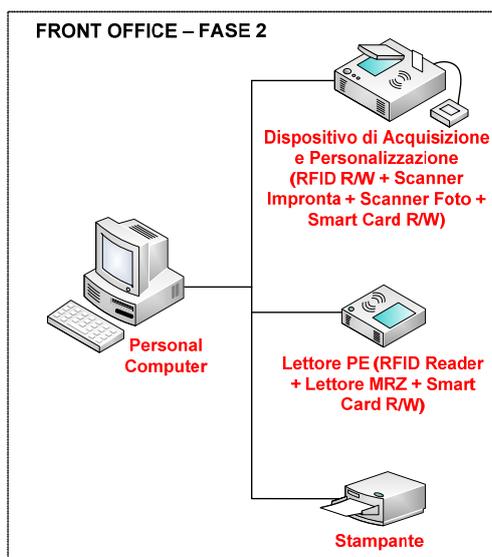
La Postazione di Lavoro di tipo FO è preposta all'espletamento delle seguenti attività:

1. Acquisizione della domanda;
2. acquisizione dei dati biometrici (fotografia ed impronta digitale);
3. consegna del PE.

Ciascuna Postazione di Lavoro di tipo FO è costituita da:

- Personal Computer;
- Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W;
- Lettore PE;
- Stampante pratiche e ricevute.

Lo schema funzionale della Postazione di Lavoro di tipo FO è riportato in *Figura 1*.

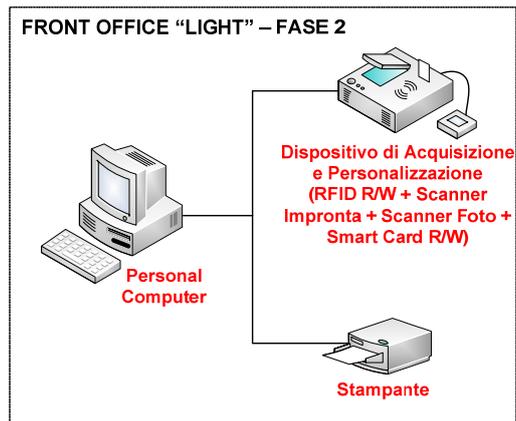


**Figura 1**

Per alcune Sedi di Emissione PE estere è prevista una Postazione di Lavoro di tipo FO "Light" costituita da:

- Personal Computer;
- Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W;
- Stampante pratiche e ricevute.

Lo schema funzionale della Postazione di Lavoro di tipo FO "Light" è riportato in *Figura 2*.



**Figura 2**

#### **4.1.2. Postazione di Lavoro di tipo BO**

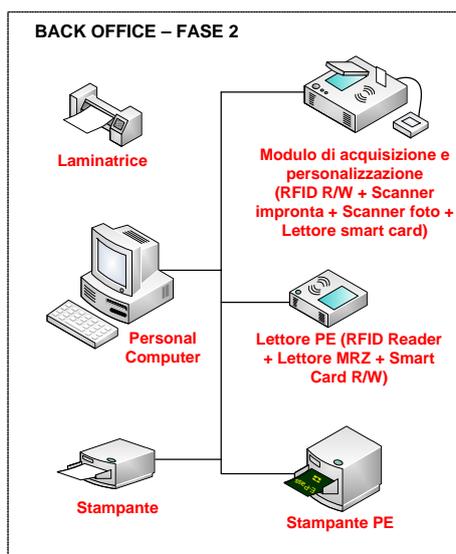
La Postazione di Lavoro di tipo BO è preposta all'espletamento delle seguenti attività:

1. Istruttoria della pratica;
2. stampa del PE;
3. laminazione della pagina ICAO del libretto;
4. verifica della qualità del PE.

Ciascuna Postazione di Lavoro di tipo BO è costituita da:

- Personal Computer;
- Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W;
- Lettore PE;
- Stampante PE;
- Dispositivo per la Laminazione;
- Stampante pratiche e ricevute.

Lo schema funzionale della Postazione di Lavoro di tipo BO è riportato in *Figura 3*.



#### 4.1.3. Postazioni di Lavoro di tipo Mobile

Allo scopo di coniugare le nuove norme che prevedono l'acquisizione delle impronte e l'esigenza del MAE di procedere ad una progressiva semplificazione del rapporto con i cittadini all'estero, presso alcune Sedi di Emissione PE estere dovranno essere previste delle Postazioni di Lavoro di tipo Mobile a supporto di funzionari itineranti.

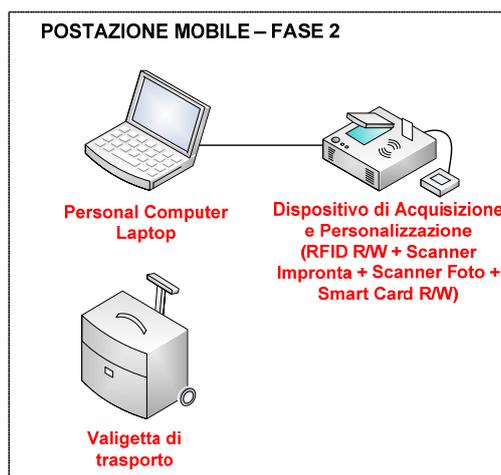
I funzionari itineranti si recheranno in missione presso sedi diverse da quelle di appartenenza per rilevare i dati biometrici dei cittadini che hanno preventivamente fatto richiesta di rilascio del PE presso strutture territoriali idonee.

Pertanto, il valore aggiunto del servizio svolto dai funzionari itineranti consiste nel limitare la presenza fisica del cittadino presso le Sedi di Emissione PE estere solo nella fase, attualmente non delegabile, di rilascio del PE.

Per consentire lo svolgimento delle suddette attività, dovranno essere impiegate apposite Postazioni di Lavoro di tipo Mobile costituite da:

- Personal Computer Laptop;
- Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W;
- Valigetta per il trasporto dei dispositivi.

Lo schema funzionale della Postazione di Lavoro di tipo Mobile è riportato in *Figura 4*.



**Figura 4**

Le Postazioni di Lavoro di tipo Mobile devono essere dotate di sistemi di sicurezza a protezione dei dati sensibili che dovranno essere memorizzati sulle stesse postazioni (ad es. dati biometrici relativi ai cittadini che fanno richiesta di rilascio del PE).

La Ditta Aggiudicataria deve indicare in offerta se prevede adottare un sistema di protezione che combina meccanismi hardware e software. Tale scelta è oggetto di valutazione in sede di aggiudicazione secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H14.

## 5. Durata e struttura dell'appalto

L'appalto ha la durata di 29 (ventinove) mesi a decorrere dalla Data di Avvio e si articola nelle seguenti fasi:

1. prima fase di Avviamento, della durata prevista di circa 6 (sei) mesi, suddivisa nelle seguenti sottofasi relative alle attività di:
  - o approvvigionamento delle attrezzature hardware e dei software oggetto dell'appalto;
  - o allestimento e staging delle Postazioni Di Lavoro;
  - o consegna e installazione delle Postazioni di Lavoro presso le Sedi di Emissione PE italiane ed estere interessate dal progetto;
  - o formazione agli operatori delle Sedi di Emissione PE;
  - o graduale attivazione dei servizi a supporto oggetto del presente appalto;

In tale fase la Stazione Appaltante, eventualmente anche tramite apposita Commissione all'uopo istituita, provvederà ad effettuare le verifiche tecniche/amministrative consistenti nell'accertamento dell'effettiva funzionalità delle Postazioni di lavoro e delle relative componenti hardware e software. Di dette operazioni di verifica tecnica/amministrativa verrà redatto apposito verbale attestante l'entrata in funzione delle Postazioni di Lavoro avviate sulla base dei Piani Mensili di Diffusione di cui al successivo art. 9. La Commissione provvederà altresì a redigere verbale attestante l'ultimazione della Fase di Avviamento.

2. seconda fase di Conduzione Operativa a regime dei servizi.

In tale fase la Stazione Appaltante, eventualmente anche tramite apposita Commissione all'uopo istituita, provvederà ad effettuare le verifiche tecniche/amministrative consistenti nell'accertamento dell'effettiva funzionalità delle Postazioni di lavoro e delle relative componenti hardware e software. Di dette operazioni di verifica tecnica/amministrativa verrà redatto apposito verbale attestante l'entrata in funzione delle Postazioni di Lavoro avviate sulla base dei Piani Mensili di Diffusione di cui al successivo art. 9. La Commissione provvederà altresì a redigere verbale attestante l'ultimazione della Fase di Avviamento.

In sede di aggiudicazione, saranno valutate proposte di miglioramento dei tempi relativi alla fase di avviamento, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S7.

La Stazione Appaltante si riserva la possibilità di estendere la durata dell'appalto fino ad un massimo di ulteriori 6 mesi. In tal caso, verrà riconosciuto alla Ditta Aggiudicataria un importo pari a:

$$(B1 + B2) \cdot \frac{x}{29}$$

Dove B1 e B2 sono i valori indicati nella formula del prezzo di cui al paragrafo 12.2 ed x è la durata dell'estensione espressa in mesi.

## 6. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha come oggetto:

- Hardware e Software di Base per l'allestimento di n. 1.112 (millecentododici) Postazioni di Lavoro;
- Hardware e Software di Base per l'allestimento delle Postazioni di Riferimento di cui al paragrafo 6.2.4.1.
- Servizi di logistica, staging, installazione, manutenzione, formazione operatori ed Help Desk di 2° livello sulle Postazioni di Lavoro di cui sopra.

### 6.1. Hardware e software di base

Nell'ambito del presente appalto la Stazione Appaltante intende acquisire le seguenti Postazioni di Lavoro:

- **n. 687** Postazioni di Lavoro di tipo FO;
- **n. 55** Postazioni di Lavoro di tipo FO "Light";
- **n. 221** Postazioni di Lavoro di tipo BO;
- **n. 149** Postazioni di Lavoro di tipo Mobile.

La destinazione e la tipologia delle Postazioni di Lavoro è di seguito specificata:

- **n. 512** Postazioni di Lavoro di tipo FO saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE in Italia secondo quanto indicato nell'Allegato A;
- **n. 221** Postazioni di Lavoro di tipo BO saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE in Italia secondo quanto indicato nell'Allegato A;
- **n. 175** Postazioni di Lavoro di tipo FO saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE estere secondo quanto indicato nell'Allegato A;
- **n. 55** Postazioni di Lavoro di tipo FO "Light" saranno utilizzate presso le Sedi di Emissione PE estere secondo quanto indicato nell'Allegato A;
- **n. 149** Postazioni di Lavoro di tipo Mobile saranno in uso presso le Sedi di Emissione PE estere secondo quanto indicato nell'Allegato A.

La tabella che segue riepiloga in dettaglio il numero di dispositivi necessari per l'allestimento delle Postazioni di Lavoro di cui sopra.

Tipo dispositivo	Tipi Postazione di Lavoro	Quantità
Personal Computer	FO, FO "Light", BO	963

Personal Computer Laptop	Mobile	149
Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione	FO, FO "Light", BO	1112
Lettore PE	FO, BO	908
Stampante PE	BO	221
Stampante pratiche e ricevute	FO, FO "Light", BO	963
Dispositivo per la Laminazione	BO	221
Valigetta di trasporto	Mobile	149

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di acquisire un numero di apparecchiature inferiori fino ad un massimo del 20% (venti per cento) in meno rispetto ai quantitativi sopra indicati, con conseguente proporzionale riduzione anche dei relativi servizi.

### 6.1.1. Spare Parts

La Ditta Aggiudicataria dovrà fornire un quantitativo di dispositivi aggiuntivi a quanto specificato nel precedente paragrafo che consenta di implementare il meccanismo di Swap nel caso di malfunzionamento di un dispositivo secondo quanto richiesto al paragrafo 6.2.6.

La Ditta Proponente, secondo quanto indicato al paragrafo 12.2, dovrà indicare nella propria offerta il numero di Spare Parts che intende fornire per ciascuno dei dispositivi richiesti. Tale numero è stimato direttamente dalla Ditta Proponente sulla base della conoscenza delle performance dei dispositivi offerti e della propria organizzazione al fine di assicurare gli SLA di cui ai paragrafi 7.3 e 7.4.

Le Spare Parts dovranno essere consegnate inizialmente presso i Centri di Raccolta per la logistica e lo staging per le verifiche tecniche amministrative.

### 6.1.2. Requisiti Tecnici Minimi per le Postazioni di Lavoro di tipo FO, FO "Light" e BO

Nei paragrafi seguenti sono descritti i Requisiti Tecnici Minimi a cui devono necessariamente rispondere i dispositivi che compongono le Postazioni di Lavoro offerte.

#### 6.1.2.1. Personal Computer

Prestazioni	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2007 Preview su Sistema operativo Microsoft Windows Vista (con riferimento all'overall rating)	140
Memoria RAM	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Memoria RAM	4 GB

La memoria RAM deve essere distribuita uniformemente su tutti i banchi disponibili sulla scheda madre.	
<b>Scheda madre</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Memoria RAM massima supportata dal chipset	4 GB
Numero porte USB (v.2.0 Full Speed o superiore)	Sufficienti al collegamento di tutte le periferiche necessari all'allestimento delle Postazioni di Lavoro, mouse e tastiera inclusi.
Controller S-ATA	1,5 Gb/s
Scheda audio	16 bit
<b>Controller grafico</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Risoluzione supportata	1280x1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Memoria RAM Video (non condivisa con la Memoria RAM del sistema)	128MB
Interfaccia di output	coerente con l'interfaccia del monitor offerto
La scheda video può essere integrata nella scheda madre.	
<b>Unità disco base</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Capacità	160GB
Interfaccia	S-ATA
Velocità di rotazione	7.200 rpm
Integrata nel cabinet del sistema	Si
<b>Unità disco ottica</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Tipi di media supportati	CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD+R, DVD-RAM, DVD-RW
Velocità di lettura	48X (CD), 16X (DVD)
Interfaccia	S-ATA
Integrato nel cabinet del sistema	Si
Supporto Bootable CD/DVD	Si
L'unità disco ottica è destinata alla sola lettura dei supporti e non deve in nessun caso essere dotata di funzionalità di masterizzazione.	
<b>Dispositivo di collegamento alla rete locale</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>

Tipo	10 Base-T, 100 Base-TX e 1000 Base-TX
Connettore	RJ45
Il dispositivo di collegamento alla rete locale può essere integrato nella scheda madre. In ogni caso, esso dovrà essere interno al cabinet.	
<b>Tastiera</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Layout	Italiana estesa, QWERTY con tasti funzione Windows, tastierino numerico separato e carattere EURO (€)
Interfaccia	USB o PS2 (in caso di interfaccia PS2, questa interfaccia deve essere disponibile sulla scheda madre)
<b>Dispositivo di puntamento</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Descrizione	Mouse ottico, a due pulsanti con rotella per lo scrolling
Interfaccia	USB o PS2 (in caso di interfaccia PS2, questa interfaccia deve essere integrata nella scheda madre)
<b>Cabinet</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore richiesto</b>
Dimensioni	Small Form Factor (SFF) ≤ 18 Litri oppure 'All in One' (LCD – PC)
<b>Consumi Elettrici</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Conformità con linee guida EPA Energy Star	Versione 3.0 o successive
<b>Emissioni acustiche</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Livello massimo di potenza sonora emessa in idle mode ( $L_{WA,d}$ )	≤ 48 dB (A)
<b>Monitor LCD-TFT (dello stesso produttore del personal computer)</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Dimensione dello schermo	17" (non sono, comunque, accettati monitor con dimensione dello schermo superiore ai 19")
Risoluzione supportata	1280x1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Formato	4:3 obbligatorio

Pixel pitch	0,264 mm
Contrasto	500:1
Luminosità	300 cd/mq
Tempo di risposta	8 ms
Visualizzazione orizzontale / verticale	160° H / 160° V
Range minimo di frequenza orizzontale (H) / verticale (V)	31 ~ 81 KHz (H) / 56 ~ 75 Hz (V)
Certificazione TCO'03	Si
Rispondenza alle specifiche UNI ISO 13406-2	Classe II
Base inclinabile	Si
Base regolabile in altezza (per configurazioni diverse dagli LCD-PC)	Si
Controlli di luminosità, contrasto e regolazione del quadro	Si
Controlli OSD	Si
Multimediale (altoparlanti incorporati nel monitor, oppure nella base, in caso di LCD-PC)	Si
Compatibilità con i PC offerti	Si
<b>Sistema Operativo</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Licenza d'uso non esclusiva illimitata, che consenta l'utilizzo del PC anche da parte di soggetti terzi diversi dalla Stazione Appaltante	Microsoft Vista Business (o eventuali nuove versioni rilasciate dalla Microsoft) con possibilità di downgrade
<p>La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows Vista Business</li> <li>• Microsoft Windows Vista Business SP1</li> <li>• Microsoft Windows XP Professional SP2</li> <li>• Microsoft Windows XP Professional SP3</li> </ul> <p>La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di un SP successivo.</p>	
<p>Su ciascun PC dovrà essere incollata l'apposita etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza come da procedure Microsoft.</p> <p>Ciascun PC inoltre dovrà possedere una licenza Microsoft di tipo Device CAL (Client Access License) valida per l'intera durata del progetto.</p>	
<p>Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.</p> <p>Qualora i "device driver" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.</p> <p>Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.</p>	
<p>Il S.O. dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C,</p>	

requisito 4. Dovrà, inoltre, prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. 8 luglio 2005, Allegato C, requisito 5. I PC forniti dovranno inoltre essere compatibili con le apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6. Tali apparecchiature e gli eventuali adattatori saranno acquistati, laddove necessari, direttamente dai soggetti terzi interessati.

Ogni singolo componente della configurazione base dei PC ed ogni eventuale componente aggiuntivo deve essere certificato "compatibile" con i sistemi operativi Microsoft Windows XP e Vista e deve essere incluso nella lista di compatibilità di Microsoft per Windows (lista WHCL - Windows Hardware Compatibility Lab). In alternativa, l'intera apparecchiatura proposta può essere dichiarata, dal costruttore, compatibile ed inseribile nella citata lista Microsoft; in tal caso, la certificazione viene ritenuta valida anche se viene dichiarata come "certificata" l'intera serie (o linea) di PC, e non necessariamente il preciso modello (o versione) proposto. In alternativa, la Ditta Aggiudicataria si può impegnare – a pena di decadenza dall'aggiudicazione - a produrre la certificazione rilasciata da Microsoft, valida a livello serie (o linea) o modello (o versione) proposto.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 - criterio H11 e criterio H12, costituiranno elementi di valutazione:

- Valori del Sysmark superiori a 140;
- Dimensione del monitor pari a 19".

#### **6.1.2.2. Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione**

Il Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione, utilizzato sia per le Postazioni di Lavoro di tipo FO, FO "Light" e BO, sia per le Postazioni di Lavoro di tipo Mobile, si compone di diverse periferiche funzionalmente separate, ma fisicamente integrate in un unico dispositivo ad esclusione del solo Scanner Impronta che deve costituire un corpo esterno collegato mediante un cavo rimovibile all'unità centrale del dispositivo e, attraverso questa, interconnesso al Personal Computer o al Personal Computer Laptop. Il dispositivo deve in ogni caso consentire l'interfacciamento delle singole periferiche componenti verso il Personal Computer o il Personal Computer Laptop attraverso un'unica porta USB 2.0.

Le periferiche che compongono il Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione sono le seguenti:

- n.1 Scanner Foto per l'acquisizione digitale della foto;
- n.1 Scanner Impronta per l'acquisizione dell'impronta digitale;
- n.1 Modulo RFID R/W per la lettura/scrittura del chip del PE;
- n.1 Modulo Smart Card R/W.

Le singole periferiche devono essere supportate almeno dai sistemi operativi Windows XP SP2 e Windows Vista.

Il Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione deve avere peso e dimensioni tali da consentirne l'alloggiamento su scrivania ed un agevole trasporto per la Postazione di Lavoro di tipo Mobile in linea con quanto previsto al paragrafo 6.1.3.

#### **6.1.2.2.1. Scanner Foto**

In ottemperanza, tra l'altro, alle raccomandazioni ICAO 9303 e ISO/IEC 19794-5, adottando come riferimento una fotografia campione che presenta caratteristiche ad esse conformi, lo Scanner Foto:

- deve garantire un'illuminazione distribuita in maniera omogenea sull'intera area di acquisizione, mediante l'utilizzo di fonti di luce diffusa e non focalizzata, in modo da assicurare un livello di luminosità uniforme ed una resa dei colori fedele sull'intera immagine acquisita;
- deve operare un corretto bilanciamento del bianco in modo da evitare la presenza di dominanti cromatiche anomale e più in generale di fenomeni di alterazione dei colori naturali del soggetto e della scena dell'immagine acquisita;
- non deve introdurre fenomeni di sovraesposizione o sottoesposizione;
- non deve introdurre effetti di sfocatura;
- non deve introdurre alterazioni nel contrasto;
- non deve introdurre distorsione radiale dell'immagine;
- deve produrre un'immagine con un rapporto di aspetto dei pixel (pixel aspect ratio) 1:1, ovvero il numero dei ppi (pixels per inch) misurato lungo la direzione verticale deve essere pari a quello misurato lungo la direzione orizzontale;
- deve garantire un range dinamico pari ad almeno 128 livelli di tono nella regione facciale dell'immagine, definita come la sezione dell'immagine che va dalla fronte al mento e dall'orecchio sinistro a quello destro del soggetto;
- deve rappresentare l'immagine acquisita in uno spazio di colori a 24-bit RGB, in modo che per ciascun pixel siano utilizzati 8 bit per la codifica delle tre componenti di colore;
- non deve fare utilizzo di tecnologie di scansione che ricostruiscono l'immagine mediante frames video interlacciati.

<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Area di Acquisizione minima	35 x 45 mm
Risoluzione ottica minima	360 dpi
Profondità di colore	24 bit
Interfaccia verso Windows	TWAIN

#### 6.1.2.2.2. Scanner Impronta Digitale

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia sensore	Ottica
Area di Acquisizione minima	1"x1" (25,4x25,4 mm) ± 1%
Risoluzione di output	500 dpi ± 1%
Livelli di Grigio	256
Range Dinamico minimo	150 livelli
Distorsione Geometrica	Scostamento percentuale S% ≤ 1,5%
Risposta alle Frequenze Spaziali	Top Sharpening Index TSI ≥ 0,20
Rapporto Segnale Rumore	Deviazione Standard dei Livelli di Grigio $\sigma \leq 3,5$
Interfaccia verso Windows	TWAIN
Collegamento all'unità centrale del dispositivo	Mediante cavo rimovibile

Secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H9, costituirà elemento di valutazione in fase di aggiudicazione, il possesso delle seguenti certificazioni:

- Federal Bureau Investigation (FBI) Criminal Justice Information Services (CJIS) - Personal Identity Verification (PIV) Single Finger Capture Device Specification;
- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) - Technical Guideline BSI-TR 03104 for production data acquisition, quality testing and transmission for passport - Annex 2.

#### 6.1.2.2.3. Modulo RFID R/W

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Interfaccia RF	ISO 14443 Type A e B
Driver PC/SC per ambienti Microsoft	Si
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL)	Si

#### 6.1.2.2.4. Modulo Smart Card R/W

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Supporto smart card	ISO 7816 Class A (5V)
Protezione da corto circuito	Si
Posizione dei contatti	Come da ISO 7816/2
Caratteristiche elettriche	Come da ISO 7816/3
Conformità alle specifiche PC/SC (Personal Computer Smart Card workgroup)	Si

Driver PC/SC per ambienti Microsoft	Si
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL)	Si
Protocolli ISO 7816 supportati	T=0 e T=1

#### **6.1.2.2.5. Consumabili**

Il prezzo di offerta si intende comprensivo di tutto quanto necessario per il corretto funzionamento dei Dispositivi di Acquisizione e Personalizzazione al fine della produzione del PE relativamente all'intera durata dell'appalto, ivi compreso ogni eventuale bene consumabile necessario allo scopo.

Ogni onere derivante dall'utilizzo dei consumabili è, pertanto, a carico della Ditta Aggiudicataria per tutta la durata dell'appalto, ivi inclusi i relativi costi di logistica e movimentazione.

Sarà valutata, in fase di aggiudicazione, l'assenza di materiali di consumo per i Dispositivi di Acquisizione e Personalizzazione del presente appalto secondo quanto riportato nel paragrafo 12.1 – criterio H10.

#### **6.1.2.3. Lettore PE**

Il Lettore PE si compone di diverse periferiche funzionalmente separate, ma fisicamente integrate in un unico dispositivo.

Le periferiche che compongono ciascun dispositivo sono le seguenti:

- n.1 Scanner per la lettura della pagina ICAO del PE;
- n.1 Modulo RFID per la lettura del chip del PE;
- n. 1 Modulo Smart Card R/W.

Il posizionamento di un PE sul Lettore PE deve dare inizio alla lettura dello stesso senza intervento dell'operatore.

Il Lettore PE deve supportare l'estrazione di Basic Access Key senza richiedere l'inserimento manuale di dati.

Il Lettore PE deve avere peso e dimensioni tali da consentirne l'alloggiamento su scrivania. Saranno valutate positivamente apparecchiature di dimensioni e peso contenute secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H6.

In fase di aggiudicazione, sarà valutato, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H5, l'eventuale superamento con esito positivo di test di interoperabilità con i passaporti internazionali, organizzati da workgroup e organismi riconosciuti a livello europeo ed internazionale. La Ditta Proponente deve allegare all'offerta gli eventuali report ufficiali relativi ai test di cui sopra.

La Ditta Proponente, opzionalmente, dovrà fornire, in sede di offerta, attestati di buona esecuzione emessi dalle amministrazioni presso le quali sono state effettuate installazioni del dispositivo. Tali attestati devono riportare chiaramente il numero di dispositivi installati.

In sede di offerta, secondo quanto espresso nel criterio H7 riportato al paragrafo 12.1, sarà valutato il numero di installazioni. Sarà, inoltre, oggetto di valutazione la numerosità delle nazioni nelle quali il dispositivo è utilizzato, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H8. Il numero delle nazioni nelle quali il dispositivo è installato deve essere rilevabile dagli attestati di buona esecuzione di cui sopra.

<b>Scanner</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Risoluzione	360 dpi
Profondità di colore	24 bit
Dimensione minima della superficie di scansione	130 mm x 86 mm
Spettro operativo dello scanner	Visibile (400-700 nm) e Infrarosso (875-925 nm)
Riconoscimento OCR-B	Supportato
<b>Modulo RFID</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Interfaccia RF	ISO 14443 Type A e B con riconoscimento automatico
Driver PC/SC per ambienti Microsoft	Si
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL)	Si
<b>Modulo Smart Card</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Supporto smart card	ISO 7816 Class A (5V)
Protezione da corto circuito	Si
Posizione dei contatti	Come da ISO 7816/2
Caratteristiche elettriche	Come da ISO 7816/3
Conformità alle specifiche PC/SC (Personal Computer Smart Card workgroup)	Si
Driver PC/SC per ambienti Microsoft	Si
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL)	Si
Protocolli ISO 7816 supportati	T=0 e T=1
<b>SO e Interfacce</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
SO compatibili	Windows (XP SP2, Vista)
Interfacce supportate	USB 2.0
<b>Meccanismi di Sicurezza PE</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>

Passive Authentication	Supportato
Basic Access Control	Supportato
Extended Access Control	Supportato

#### 6.1.2.3.1. Consumabili

Il prezzo di offerta si intende comprensivo di tutto quanto necessario per il corretto funzionamento dei Lettori PE al fine della produzione del PE per l'intera durata dell'appalto, ivi compreso ogni eventuale bene consumabile necessario allo scopo.

Ogni onere derivante dall'utilizzo dei consumabili è, pertanto, a carico della Ditta Aggiudicataria per tutta la durata dell'appalto, ivi inclusi i relativi costi di logistica e movimentazione.

#### 6.1.2.4. Stampante PE

La Stampante PE deve avere peso e dimensioni tali da consentirne l'alloggiamento su scrivania.

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia di stampa	Getto d'inchiostro
Risoluzione grafica a colori supportata	Almeno 2400x1200 dpi
Formato supportato	ICAO 9303 Machine Readable Passport
Tempo di stampa massimo per passaporto (qualità elevata)	60 secondi
Capacità cartucce	Elevata capacità delle cartucce è elemento qualificante
Caratteristiche inchiostri	Nero pigmentato Conformità degli inchiostri alle specifiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 1073 / II - 1976</li> <li>• ISO 1831 - 1980</li> <li>• ICAO 9303 Part 1-3</li> </ul>
Ingresso e uscita del libretto	Posizionate entrambi sul lato frontale
Dimensione spessore ingresso libretto	Range minimo di spessore assicurato [4 mm- 6,50 mm]
Lettore RF	Integrato – ISO 14443 Type A e B con driver PC/SC per ambienti Microsoft
SO compatibili	Windows (XP SP2, Vista)
Interfacce supportate	USB 2.0
Emissioni acustiche durante la stampa	≤ 48 dB

In ottemperanza, tra l'altro, alle raccomandazioni ICAO 9303 e ISO/IEC 19794-5, adottando come riferimento un'immagine digitale campione (formato JPEG o JPEG200) che presenta caratteristiche ad esse conformi, la Stampante PE:

- non deve introdurre fenomeni di distorsione cromatica, evitando ad esempio la presenza nella stampa di componenti di colore dominanti anomale e più in generale di fenomeni di alterazione dei colori naturali del soggetto e della scena dell'immagine stampata;
- non deve introdurre effetti di sfocatura;
- non deve introdurre alterazioni nella luminosità e nel contrasto;
- non deve introdurre effetti di pixelatura tipici di stampe effettuate a bassi livelli di risoluzione;
- deve garantire un range dinamico pari ad almeno 128 livelli di tonalità di colore nella regione facciale dell'immagine, definita come la sezione dell'immagine che va dalla fronte al mento e dall'orecchio sinistro a quello destro del soggetto.

Saranno valutate, in sede di aggiudicazione:

- velocità di stampa migliorativa rispetto al requisito minimo (60 secondi) (paragrafo 12.1 – criterio H3);
- il numero di nazioni nelle quali la stampante è utilizzata (paragrafo 12.1 – criterio H4). La Ditta Proponente deve eventualmente allegare alla propria offerta attestati di buona esecuzione, emessi dalle amministrazioni che utilizzano le stampanti, dalle quali sia rilevabile il numero di nazioni.

#### **6.1.2.4.1. Consumabili**

Il prezzo di offerta si intende comprensivo di tutto quanto necessario per il corretto funzionamento delle Stampanti PE al fine della produzione dei PE per l'intera durata dell'appalto, ivi compreso ogni eventuale bene consumabile necessario allo scopo.

Ogni onere derivante dall'utilizzo dei consumabili è, pertanto, a carico della Ditta Aggiudicataria per tutta la durata dell'appalto, ivi inclusi i relativi costi di logistica e movimentazione.

Saranno valutati, in sede di aggiudicazione:

- l'utilizzo di cartucce separate per ciascun inchiostro necessario (paragrafo 12.1 – criterio H1);
- la capacità, espressa in numero di pagine ICAO stampabili, di un kit di cartucce (paragrafo 12.1 – criterio H2).

#### **6.1.2.5. Dispositivo per la Laminazione**

Il Dispositivo per la Laminazione della pagina ICAO del libretto è una apparecchiatura per l'applicazione a caldo della pellicola olografica dei passaporti; in dettaglio, esso è una apparecchiatura automatica di pressatura a caldo da tavolo, con pressione e temperatura regolabili dall'esterno.

Il funzionamento del Dispositivo per la Laminazione deve prevedere l'applicazione di una pressione simultanea, uniforme e prolungata esclusivamente sulla pellicola olografica e sulla pagina da laminare (ed eventualmente altre pagine ad esclusione della copertina).

Il Dispositivo per la Laminazione non deve sottoporre la pagina di copertina, in cui è integrato il chip RFID, ad alcuna sollecitazione termica e/o meccanica.

<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Meccanismo automatico di compensazione dello spessore	Supportato
Temperatura di laminazione	Almeno fino a 200 °C regolabile
Controllo elettronico della temperatura	Supportato
Tempo di laminazione	Range minimo 0-2 minuti regolabile
Tempo di riscaldamento (warm up time)	Max 10 minuti

#### **6.1.2.5.1. Consumabili**

Il prezzo di offerta si intende comprensivo di tutto quanto necessario per il corretto funzionamento dei Dispositivi di Laminazione al fine della produzione del PE per l'intera durata dell'appalto, ivi compreso ogni eventuale bene consumabile necessario allo scopo.

Ogni onere derivante dall'utilizzo dei consumabili è, pertanto, a carico della Ditta Aggiudicataria per tutta la durata dell'appalto, ivi inclusi i relativi costi di logistica e movimentazione.

#### **6.1.2.6. Stampante pratiche e ricevute**

<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Tecnologia di stampa	Laser monocromatico
Risoluzione grafica supportata	Almeno 1200 x 1200 dpi
Formato	A4
Velocità di stampa	Almeno 20 ppm
Capacità minima vassoio carta	250 fogli
Interfacce	USB 2.0
SO compatibili	Windows (XP SP2, Vista)

#### **6.1.2.6.1. Consumabili**

Per consumabili si intendono esclusivamente i toner di inchiostro necessari alla stampa di pratiche e ricevute.

Ciascuna Stampante pratiche e ricevute dovrà essere fornita di una dotazione iniziale di 1 toner confezionato ed inserito nell'imballaggio di ciascuna Stampante pratiche e ricevute.

Si intendono a carico della Ditta Aggiudicataria gli oneri relativi all'acquisto ed alla consegna alle Sedi di Emissione PE di consumabili ulteriori alla dotazione iniziale, fino ad un massimo di 4 toner per ciascuna stampante.

Tutti i materiali diversi dai toner di inchiostro eventualmente necessari al corretto funzionamento delle Stampanti pratiche e ricevute si intendono parte integrante del dispositivo e, pertanto a carico della Ditta Aggiudicataria per l'intera durata del presente appalto.

### 6.1.3. Requisiti Tecnici Minimi per Postazioni di Lavoro di tipo Mobile

La Postazione di Lavoro di tipo Mobile è così costituita:

- n.1 Personal Computer Laptop
- n.1 Dispositivo di Acquisizione dei dati biometrici e Personalizzazione del chip, costituito da Scanner Foto, Scanner Impronta, Modulo Smart Card R/W, Modulo RFID R/W;
- n.1 Valigetta per il trasporto dei dispositivi.

Il peso complessivo della valigetta e dei dispositivi in essa contenuti non dovrà superare kg.12, al fine di renderla agevolmente trasportabile dai funzionari itineranti.

Sarà valutata, in fase di aggiudicazione, la leggerezza e le ridotte dimensioni secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H13.

#### 6.1.3.1. **Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione**

I Dispositivi di Acquisizione e Personalizzazione utilizzati per l'allestimento delle Postazioni di tipo Mobile devono essere della stessa tipologia (marca, modello e versione) di quelli utilizzati per le altre tipologie di Postazioni di Lavoro (paragrafo 6.1.2.2).

#### 6.1.3.2. **Personal Computer Laptop**

<b>Prestazioni</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Prestazioni del sistema, misurate in modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007	120
Valore dell'indice di performance globale elaborato dal sistema operativo MS Vista Business (Windows Experience Index)	2
<b>Memoria RAM</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Capacità	2 GB
<b>Microprocessore</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Microprocessore	Architettura X86 a 32 o 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di power

	management
Tecnologia di processo	Non superiore a 0,065 µm
Velocità minima del bus	533 MHz
<b>Controller grafico</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Memoria RAM Video non condivisa con la memoria RAM del PC	128 MB
La scheda video può essere integrata nella scheda madre.	
<b>Unità disco base</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Tecnologia	SMART ATA/100 o Serial ATA
Capacità	120 GB
Integrata nel sistema	Si
<b>Unità disco ottica</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Tipi di <i>media</i> supportati	CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD+R, DVD-RAM, DVD-RW
Velocità di lettura	24X (CD), 8X (DVD)
Integrata nel sistema	Si
<b>Periferiche di Input/Output</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Periferica audio	Scheda audio stereo a 16 bit con 2 speaker integrati + microfono integrato
Interfaccia USB	Almeno 4 porte USB 2.0
Interfaccia di rete integrata	Ethernet 10Base-T, 100Base-TX e 1000 Base-TX con connettore RJ45
Interfaccia WLAN integrata	Standard 802.11abg
Altre interfacce	Video esterno, microfono, cuffia ed altoparlanti esterni
Modem integrato	Standard V.90, 56 Kbps data/14.4 Kbps fax
<b>Video</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Dimensione e risoluzione	14" XGA 1024x768, fino a 16 milioni di colori a matrice attiva, TFT, retro illuminato, integrato nel sistema
Contrasto	500:1

Luminosità	300 cd/mq
Angolo di visualizzazione verticale	Non inferiore a 140°
Angolo di visualizzazione orizzontale	Non inferiore a 130°
Rispondenza alle specifiche UNI ISO 13406-2	Classe II
<b>Tastiera</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Layout	Standard italiana, QWERTY con tasti funzione Windows e carattere EURO (€)
<b>Dispositivo di puntamento interattivo</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Layout	Integrato a due o tre pulsanti
<b>Batteria</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Consumi elettrici	Conformi allo standard EPA ENERGY STAR versione 4.0
Autonomia	210 minuti in modalità di "performance and battery test" eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007
<b>Sicurezza</b>	
<p>In merito agli aspetti relativi alla sicurezza e all'inaccessibilità del dispositivo e nell'ottica della riduzione di potenziali rischi conseguenti a manomissioni, anche involontarie, da parte di personale non qualificato e non addetto, si identificano i seguenti requisiti obbligatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza del security slot per il cavo di bloccaggio;</li> <li>• protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS.</li> </ul>	
<b>Emissioni acustiche</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Livello massimo di potenza sonora ( $L_{WAd}$ ) emessa in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2)	$\leq 45$ dB (A)
Livello massimo di potenza sonora ( $L_{WAd}$ ) emessa in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2)	$\leq 40$ dB (A)
<b>Sistema Operativo</b>	
<b>Caratteristiche</b>	<b>Valore minimo richiesto</b>
Licenza d'uso non esclusiva illimitata, che consenta l'utilizzo del PC anche da parte di soggetti terzi diversi dalla Stazione Appaltante	Microsoft Vista Business (o eventuali nuove versioni rilasciate dalla Microsoft) con possibilità di downgrade
<p>La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows Vista Business</li> <li>• Microsoft Windows Vista Business SP1</li> </ul>	

- Microsoft Windows XP Professional SP2

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di un SP successivo.

Su ciascun PC dovrà essere incollata l'apposita etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza come da procedure Microsoft.

Ciascun PC inoltre dovrà possedere una licenza Microsoft di tipo Device CAL (Client Access License) valida per l'intera durata del progetto.

Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

Qualora i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.

Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.

Il S.O. dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisito 4. Dovrà, inoltre, prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. 8 luglio 2005, Allegato C, requisito 5.

I PC forniti dovranno inoltre essere compatibili con le apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6. Tali apparecchiature e gli eventuali adattatori saranno acquistati, laddove necessari, direttamente dai soggetti terzi interessati.

Ogni singolo componente della configurazione base dei PC ed ogni eventuale componente aggiuntivo deve essere certificato "compatibile" con i sistemi operativi Microsoft Windows XP e Vista e deve essere incluso nella lista di compatibilità di Microsoft per Windows (lista WHCL - Windows Hardware Compatibility Lab). In alternativa, l'intera apparecchiatura proposta può essere dichiarata, dal costruttore, compatibile ed inseribile nella citata lista Microsoft; in tal caso, la certificazione viene ritenuta valida anche se viene dichiarata come "certificata" l'intera serie (o linea) di PC, e non necessariamente il preciso modello (o versione) proposto. In alternativa, la Ditta Aggiudicataria si può impegnare – a pena di decadenza dall'aggiudicazione - a produrre la certificazione rilasciata da Microsoft, valida a livello serie (o linea) o modello (o versione) proposto.

In fase di aggiudicazione sarà valutato, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio H15, un valore del Mobilemark migliorativo rispetto al requisito minimo richiesto (120).

### 6.1.3.3. Valigetta di trasporto

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensioni interne	Idonee a contenere i dispositivi da trasportare (Laptop, Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione e accessori a corredo)
Dimensioni esterne	dimensione < 1.400 mm (il valore espresso in mm è la somma delle tre dimensioni: lunghezza, larghezza, profondità)
Materiali interni	Imbottiture atte a salvaguardare

	l'integrità dei dispositivi trasportati
Materiali di rivestimento esterno	Indeformabili, resistenti agli urti e impermeabili
Trasportabilità	Sistema trolley a 2 o 4 ruote ad elevata stabilità, manici fissi rinforzati, maniglia estensibile
Sistema di chiusura	Lucchetto a chiave o codice numerico

#### 6.1.4. Requisiti comuni hardware

Tutti i dispositivi che compongono le Postazioni di Lavoro oggetto del presente appalto devono essere nuovi di fabbrica, di primaria casa costruttrice e conformi alle vigenti normative CE, nonché in generale alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego in Italia delle attrezzature medesime.

Per ciascuna tipologia di dispositivo, la Ditta Proponente deve offrire un'unica marca / modello di apparecchiatura. Per tutte le apparecchiature della medesima tipologia i singoli componenti devono essere identici.

Tutte le apparecchiature fornite devono poter essere alimentate attraverso la tensione di rete specifica per il paese in cui viene effettuata l'installazione. Sono a carico della Ditta Aggiudicataria tutti gli eventuali accessori necessari all'adattamento alla rete.

Devono essere forniti i cavi di collegamento di tutti i dispositivi oggetto del presente appalto, compreso il cavo per il collegamento dei Personal Computer e Personal Computer Laptop alla rete LAN di Cat. 6, con connettori crimpati in fabbrica, della lunghezza di almeno 3 metri ed i cavi di alimentazione, questi ultimi forniti anche di spina di tipo italiano a 3 poli. Per il Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione devono essere inoltre forniti i cavi di collegamento dello Scanner Impronta con l'unità centrale del dispositivo ed eventuali prolunghe degli stessi laddove necessarie.

Tutte le Postazioni di Lavoro dovranno essere complete degli accessori, del software di base e degli altri software richiesti per il corretto funzionamento delle stesse.

Per ogni dispositivo deve essere fornita una copia cartacea, o, in alternativa, in formato elettronico, della documentazione e della manualistica tecnica completa in lingua italiana. Nel caso venga prodotta la documentazione in formato elettronico, questa deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (formato elettronico accessibile), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n.11.

Ciascun dispositivo fornito dalla Ditta Aggiudicataria deve essere identificato da un numero di matricola riportato all'esterno della stessa.

I dispositivi forniti dalla Ditta Aggiudicataria devono essere muniti dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

La Ditta Aggiudicataria deve garantire la conformità delle apparecchiature fornite alle normative CEI e alle altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative,

regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime anche ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature fornite dalla Ditta Aggiudicataria devono tra l'altro rispettare le seguenti normative e loro s.m.i.:

- i requisiti stabiliti nel D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81;
- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- la direttiva 2002/95/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances" (RoHS), recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 151/2005;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- le Direttive di Compatibilità Elettromagnetica (89/336 e 92/31 - EMC);
- i requisiti di immunità definiti dalla EN55024.

Il funzionamento dei dispositivi forniti dalla Ditta Aggiudicataria deve essere garantito nelle condizioni ambientali tipiche di un ufficio non condizionato a norma IEC 721.

## **6.2. Servizi**

Nell'ambito del presente appalto la Stazione Appaltante intende acquisire la prestazione di servizi di logistica, staging, installazione, attivazione, formazione, manutenzione ed help desk per l'infrastruttura di emissione PE precedentemente descritta ed in particolare:

- a) servizi di logistica e staging di tutte le postazioni costituite dalle attrezzature hardware e dai software oggetto del presente appalto, nonché dagli ulteriori software forniti dalla Stazione Appaltante e dalle competenti Autorità;
- b) servizi di installazione e attivazione operativa delle postazioni presso le Sedi di Emissione PE, nonché test di funzionalità di tutte le attrezzature che compongono le postazioni;
- c) manutenzione "on site" presso le Sedi di Emissione PE, compresa la sostituzione integrale/parziale e la riparazione delle singole componenti, con garanzia completa per tutta la durata dell'appalto;
- d) attività di Program Management, comprensiva della pianificazione relativa alla distribuzione delle Postazioni di Lavoro presso tutte le sedi (previa intesa con le competenti Autorità e, ove necessari, previo sopralluoghi), nonché della gestione delle Postazioni di Lavoro stesse;
- e) servizio di call center, gestione dell'Help Desk di secondo livello, nonché assistenza tecnica "on site" per la verifica della funzionalità delle attrezzature hardware e dei software oggetto del presente appalto;
- f) formazione degli operatori ed assistenza all'avviamento;
- g) gestione inventario di tutte le attrezzature che compongono le postazioni di Lavoro.

### **6.2.1. Organizzazione della Ditta Aggiudicataria**

Viene richiesto che la Ditta Aggiudicataria disponga di almeno una Sede Operativa nel Comune di Roma o che si impegni ad attivarla entro 15 gg. dalla data di aggiudicazione dandone comunicazione scritta alla Stazione Appaltante.

Inoltre, in relazione alle particolari attività richieste nel presente Capitolato, viene richiesto che le Ditte Proponenti rendano disponibili per il servizio almeno:

- 1 (un) Centro di Raccolta per la Logistica e lo Staging; ciascun Centro di Raccolta per la Logistica e lo Staging deve essere comunque in Italia;
- 1 (un) Centro Di Manutenzione in Italia;
- 2 (due) Sedi Operative in Italia;
- 10 (dieci) Sedi Operative all'estero distribuite su almeno 4 (quattro) continenti.

In sede di esame dell'offerta tecnica, sarà valutata positivamente l'organizzazione territoriale, proposta per l'espletamento del servizio idonea a garantire efficienza e rapidità nell'attivazione delle strutture preposte alla prestazione dei servizi, per il rispetto degli SLA (paragrafo 12.1 - criterio O1).

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere all'attivazione delle Sedi Operative, del Centro di Raccolta per lo Staging e dei Centri di Manutenzione entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data di aggiudicazione, comunicando entro tale termine la relativa ubicazione alla Stazione Appaltante.

La Ditta Aggiudicataria deve essere in grado di garantire, per l'intera durata dell'appalto, il rispetto dei livelli di servizio specifici sul territorio italiano, secondo quanto descritto al paragrafo 7.3, e all'estero, secondo quanto descritto al paragrafo 7.4

La tabella con la dislocazione delle 215 Sedi di Emissione PE estere, presso le 120 Nazioni coinvolte, nelle quali saranno installate le componenti oggetto della fornitura e la loro suddivisione in tipologia di sede è riportata nell'Allegato "A" del presente Capitolato.

#### **6.2.1.1. *Requisiti di sicurezza dei locali della Ditta Aggiudicataria***

Presso ciascuno dei locali della Ditta Aggiudicataria nei quali sono presenti Postazioni di Lavoro o componenti di esse, dovranno essere garantite le seguenti misure minime di sicurezza per tutti i giorni della settimana (compresi sabato e giorni festivi):

- servizio di televigilanza;
- servizio di ispezione e pattugliamento durante la notte nei giorni festivi;
- impianto di allarme (esterno ed interno) con sistema antintrusione;
- sistema di telecamere interne ed esterne a circuito chiuso;
- sistema antincendio a norma di legge;
- accesso consentito unicamente al personale in possesso di badge abilitato.

### **6.2.2. Program Management**

La complessità del progetto e l'elevato numero di interlocutori in esso coinvolti impongono la necessità di individuare una struttura di governo del progetto che, oltre ad un responsabile per ognuna delle macro-aree di servizio oggetto di fornitura (Italia / Estero), veda la presenza a livello globale di una struttura di coordinamento tra i vari sotto-progetti rappresentata dal servizio di Program Management.

Il livello di governo del progetto è responsabilità specifica di un Program Manager, il quale supervisiona tutte le attività ed i piani di erogazione del servizio.

Il Program Manager avrà la responsabilità operativa dell'intero progetto e dovrà, inoltre, farsi carico di tutte le attività di pianificazione ed erogazione dei servizi di distribuzione e gestione delle Postazioni di Lavoro.

Il Program Manager, inoltre, in quanto referente del contratto nei confronti della Stazione Appaltante, sarà responsabile di tutte le attività di rendicontazione degli adempimenti di progetto.

La Ditta Aggiudicataria, nell'ambito del servizio di Program Management e ai fini della corretta e completa esecuzione della fase di Avviamento (cfr. paragrafo 5), deve predisporre Piani Mensili di Diffusione delle Postazioni di Lavoro presso le Sedi di Emissione PE in Italia ed all'estero nel rispetto delle indicazioni della Stazione Appaltante e, comunque, della tempistica indicata. Il Piano Mensile di Diffusione deve essere comunicato alla Stazione Appaltante almeno 10 giorni prima della data di riferimento dello stesso. Ciascun Piano Mensile di Diffusione deve prevedere l'espletamento di ciascuna delle sottofasi e delle attività di cui al paragrafo 5 ed in particolare dell'approvvigionamento, dell'allestimento e della consegna delle postazioni.

Saranno valutate, in sede di aggiudicazione:

- Metodologia e strumenti impiegati per l'attività di Program Management (cfr paragrafo 12.1 - criterio S4);
- Organizzazione e Modalità di erogazione del Servizio di Program Management (cfr paragrafo 12.1 - criterio S5).

### **6.2.3. Gestione Inventario Attrezzature**

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere all'inventario degli apparati hardware e dei software di base costituenti le Postazioni di Lavoro oggetto del presente appalto, nonché alle operazioni di asset management relativo a tutte le componenti delle stesse.

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere all'etichettatura di ciascun componente secondo un formato di classificazione concordato con la Stazione Appaltante e contenente almeno un codice di identificazione univoco per ciascuna apparecchiatura legato imprescindibilmente alla matricola della stessa. Ciascuna etichetta dovrà riportare, inoltre il logo dell' "Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato".

Sarà onere della Ditta Aggiudicataria gestire un sistema di "Facility Management" contenente il dettaglio, per ogni codice asset, del numero di serie dell'apparato e delle indicazioni riguardo alla sua collocazione geografica.

Tale sistema dovrà essere aggiornato costantemente e dovrà produrre periodicamente dei report sullo stato dell'installato che saranno consegnati alla stazione appaltante.

Il sistema dovrà necessariamente essere integrato con il tool di gestione delle chiamate in carico alle strutture di Help Desk di 2° livello.

La Ditta Aggiudicataria, durante l'intera durata dell'appalto, deve consentire l'accesso alle informazioni in formato elettronico di cui sopra alla Stazione Appaltante o ad altri soggetti da essa autorizzati.

Al termine dell'appalto la Ditta Aggiudicataria dovrà fornire supporto alla Stazione Appaltante al fine di trasferire le informazioni relative agli asset sui sistemi di gestione propri o di enti terzi dalla stessa designati.

In fase di aggiudicazione costituirà elemento di valutazione la soluzione adottata per la gestione dell'inventario, secondo quanto descritto al paragrafo 12.1 – criterio S8.

#### **6.2.4. Servizio di Logistica e Staging delle Postazioni di Lavoro**

Nell'ambito del presente contratto la Ditta Aggiudicataria si impegna a fornire i servizi professionali relativi alle attività di logistica e staging delle apparecchiature da installare presso le Sedi di Emissione PE.

In dettaglio, le attività che la Ditta Aggiudicataria dovrà garantire sono almeno le seguenti:

- Supporto nella predisposizione dei dischi immagine delle Postazioni di Lavoro: la Ditta Aggiudicataria dovrà fornire supporto alla Stazione Appaltante o ad enti terzi da essa indicati nella predisposizione delle Postazioni di Riferimento di cui al paragrafo 6.2.4.1. A partire da tali Postazioni e sulla base delle indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante, la Ditta Aggiudicataria dovrà predisporre il Kit di Installazione ovvero il disco immagine della configurazione delle Postazioni di Riferimento comprensiva di Sistema Operativo, eventuali software applicativi forniti dal Ministero, driver delle periferiche ed eventuali ulteriori software richiesti (es: antivirus, client per software distribution, ...);
- Supporto alla pianificazione e gestione delle consegne delle apparecchiature hardware e software di base oggetto dell'appalto: la Ditta Aggiudicataria, sulla base delle indicazioni della Stazione Appaltante e nel rispetto della tempistica, dovrà predisporre i Piani Mensili di Distribuzione di cui al paragrafo 6.2.2;
- Ricezione e immagazzinamento delle componenti delle Postazioni di Lavoro: la Ditta Aggiudicataria immagazzinerà le componenti in un'area fisica specifica dei Centri di Raccolta per lo Staging;
- Installazione Kit: sulle singole Postazioni di Lavoro, la Ditta Aggiudicataria installerà presso i propri Centri di Raccolta per lo Staging il Kit di Installazione di cui sopra;
- Test di funzionamento: su richiesta della Stazione Appaltante, la Ditta Aggiudicataria eseguirà, senza oneri aggiuntivi, test a campione delle Postazioni di Lavoro e delle componenti;

- Etichettatura: la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere all'etichettatura delle apparecchiature prima della loro spedizione, secondo quanto descritto nel paragrafo 6.2.3;
- Spedizione: la Ditta Aggiudicataria curerà l'imballo e la spedizione delle Postazioni di Lavoro nei siti destinatari. Gli imballi dovranno salvaguardare il funzionamento del materiale trasportato a destinazione. Le spedizioni all'estero dovranno essere effettuate a mezzo Corriere Diplomatico.

La Ditta Aggiudicataria dovrà predisporre appositi tool per il tracciamento della merce e per la generazione di tutta la necessaria reportistica di progetto consentendone l'utilizzo anche alla Stazione Appaltante e/o a terzi da essa incaricati.

Le attività di distribuzione ed installazione delle apparecchiature dovranno essere effettuate nel rispetto dei Piani Mensili di Diffusione di cui al paragrafo 6.2.2.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S6, costituirà oggetto di valutazione l'organizzazione proposta per il servizio di logistica e staging.

#### **6.2.4.1. Postazioni di Riferimento**

La Ditta Aggiudicataria, entro 48 (quarantotto) ore dalla Data di Avvio deve consegnare presso la Stazione Appaltante od altro luogo indicato dalla stessa:

- n. 4 (quattro) Postazioni di Lavoro di tipo FO;
- n. 2 (due) Postazioni di Lavoro di tipo BO;
- n. 2 (due) Postazioni di Lavoro di tipo Mobile.

Tali Postazioni di Lavoro saranno utilizzate dalla Stazione Appaltante per la configurazione base delle stesse (Postazioni di Riferimento) e per la creazione dei Kit di installazione di cui al precedente paragrafo 6.2.4.

#### **6.2.5. Servizio di Installazione ed attivazione operativa delle Postazioni di Lavoro**

Sono a carico della Ditta Aggiudicataria tutte le attività di consegna, installazione ed attivazione operativa delle Postazioni di Lavoro allestite durante la fase di staging presso le Sedi di Emissione PE.

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto (all'estero a mezzo Corriere Diplomatico), facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

La verifica di funzionalità delle apparecchiature consiste nella constatazione, da parte del personale tecnico preposto della Ditta Aggiudicataria, del corretto funzionamento della Postazione di Lavoro e di tutte le componenti hardware.

Non sono a carico della Ditta Aggiudicataria eventuali attività di predisposizione elettrica ed ambientale dei locali destinati ad ospitare le apparecchiature (adeguamento impianti elettrici, predisposizione punti rete, ecc.).

Le apparecchiature, con il relativo software già installato dovranno essere consegnate, a carico della Ditta Aggiudicataria, nei luoghi e nei locali indicati dalla Stazione Appaltante sulla base dei Piani Mensili di Diffusione (cfr. paragrafo 6.2.2).

In relazione alle installazioni da effettuarsi presso le Sedi di Emissione PE in Italia, le Postazioni di Lavoro dovranno essere attestate sulla rete del MIN. L'attestazione in rete verrà effettuata da tecnici del MIN e non è quindi oggetto del presente appalto. Essendo tuttavia la connettività un elemento essenziale per garantire il corretto funzionamento di tutta la postazione viene richiesto che la Ditta Aggiudicataria concordi, con i tecnici del MIN, il giorno dell'installazione in modo che le procedure di installazione, attestazione in rete ed attivazione operativa vengano effettuate contestualmente. Resta inteso che la Ditta Aggiudicataria non potrà essere ritenuta responsabile per la mancata attivazione delle postazioni a fronte della mancata presentazione dei tecnici del MIN o della mancata corretta attestazione in rete delle Postazioni di Lavoro non imputabile a malfunzionamenti delle stesse.

In relazione alle installazioni da effettuarsi presso le Sedi di Emissione PE estere, le Postazioni di Lavoro dovranno essere collegate ai sistemi elaborativi dislocati in Italia attraverso la Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (RIPA). La RIPA è la rete sviluppata su input del CNIPA con l'obiettivo di predisporre servizi di connettività e di sicurezza per le sedi estere delle singole Amministrazioni.

In fase di installazione, la Ditta Aggiudicataria procederà, sotto indicazioni di personale tecnico del MAE anche all'attestazione in rete delle Postazioni di Lavoro. In tale caso, la verifica di funzionalità prevede la prova di acquisizione dei dati per l'emissione di un PE e della stampa della relativa liberatoria per il rilascio dello stesso.

Per ogni installazione effettuata (sia in Italia, sia all'estero) dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato della Sede di Emissione PE e da un incaricato della Ditta Aggiudicataria attestante, tra l'altro, l'esito positivo della verifica di funzionalità.

Le apparecchiature devono essere consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software). All'utilizzatore devono, inoltre, essere fornite informazioni sulle modalità di attivazione del servizio di manutenzione.

In fase di aggiudicazione, secondo il criterio di cui paragrafo 12.1 – criterio S9, sarà valutata l'organizzazione del servizio.

#### **6.2.6. Servizio di assistenza e manutenzione**

Il servizio di assistenza e manutenzione degli apparati sarà erogato dalla Ditta Aggiudicataria attraverso procedure on-site di Swap.

Presso i propri Centri di Manutenzione od altro luogo destinato all'attività, la Ditta Aggiudicataria provvederà al ripristino dell'operatività del dispositivo ritirato ed al successivo reintegro dei dispositivi Spare Part.

In carico al servizio di assistenza e manutenzione è anche la gestione dei consumabili. In particolare, il servizio, opportunamente attivato dall'Help Desk di 2° livello dovrà provvedere al rifornimento di consumabili presso le Sedi di Emissione PE richiedenti secondo quanto indicato ai paragrafi 6.1.2.2.5, 6.1.2.3.1, 6.1.2.4.1, 6.1.2.6.1.

Gli interventi di assistenza e manutenzione sono attivati dal servizio di Help Desk di 2° livello in seguito all'apertura di un apposito ticket, secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 6.2.7.

Presso le Sedi di Emissione PE estere, le attività di assistenza e manutenzione dovranno essere prestate da personale tecnico, allocato presso le Sedi Operative, che comunichi in lingua italiana o inglese. Per le attività in territorio Italiano è richiesta la sola conoscenza della lingua italiana.

Tutti i costi di trasporto delle apparecchiature, pezzi di ricambio, strumentazione e quant'altro sono a carico della Ditta Aggiudicataria.

Per realizzare il servizio di Swap la Ditta Aggiudicataria utilizzerà gli apparati Spare Parts di cui al paragrafo 6.1.1.

Gli apparati Spare Parts dovranno essere custoditi in magazzini predisposti dalla Ditta Aggiudicataria presso i Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging o presso i Centri di Manutenzione od altri luoghi dalla stessa destinati e comunque in possesso dei Requisiti di Sicurezza di cui al paragrafo 6.2.1.1.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato della Sede di Emissione PE e da un incaricato della Ditta Aggiudicataria, nel quale dovranno essere riportati almeno:

- il numero identificativo attribuito all'intervento;
- il codice identificativo dell'apparecchiatura;
- il numero di ticket relativo all'intervento;
- la data e l'ora di apertura della chiamata;
- la data e l'ora dell'intervento;
- la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento).

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati e resi disponibili, almeno in formato elettronico, con cadenza mensile o su richiesta della Stazione Appaltante.

Il servizio prevede un numero illimitato di interventi per l'intera durata delle attività contrattuali.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S10, sarà valutata l'organizzazione del servizio.

Il servizio di Assistenza e Manutenzione dovrà farsi carico, inoltre, del ripristino dei requisiti tecnici minimi di cui al presente Capitolato. A tale proposito la Stazione Appaltante si riserva il diritto di effettuare verifiche tecniche periodiche sui dispositivi.

### **6.2.7. Servizio di help desk di 2° livello**

La fornitura dovrà prevedere un servizio di Help Desk di 2° livello in grado di garantire le condizioni di efficienza delle Postazioni di Lavoro installate, al fine di permettere agli utenti finali la piena autonomia operativa e la continuità d'impiego dei sistemi stessi.

Tale Servizio di Help Desk dovrà essere attivato in concomitanza con le prime installazioni di Postazioni di Lavoro presso le Sedi di Emissione PE.

Il Servizio di Help Desk oggetto della fornitura si troverà ad operare al 2° livello di una gerarchia che vede al 1° livello l'Help Desk del MIN e del MAE (non oggetto del presente appalto).

L'Help Desk di 1° Livello provvede a ricevere le chiamate provenienti dalle Sedi di Emissione PE, a prendere in carico i problemi eventualmente di propria competenza ed a smistare verso l'Help Desk di 2° livello tutte le richieste di assistenza riconducibili a malfunzionamento dell'hardware e del software di base oggetto del presente appalto.

In seguito alla segnalazione di un'anomalia su di un apparato, la Ditta Aggiudicataria svolgerà le seguenti attività:

- Apertura di un Ticket relativo alla chiamata (su ricezione del Ticket dal 1° livello) da parte del servizio di Help Desk;
- Esecuzione di apposite procedure tese al ripristino dell'apparato. Il contatto con l'utente, in caso di Sedi di Emissione PE estere, deve poter avvenire in lingua italiana o inglese;
- Nel caso di insuccesso dello step precedente, attivazione del servizio di assistenza e manutenzione secondo quanto descritto al precedente paragrafo 6.2.6.

Attraverso il servizio di Help Desk di 2° livello la Ditta Aggiudicataria accoglie anche le richieste di consumabili da parte delle Sedi di Emissione PE. In seguito alla richiesta, l'Help Desk di 2° livello attiva il servizio di assistenza e manutenzione.

La Ditta Aggiudicataria deve garantire per tali tipi di richieste i livelli di servizio di cui al paragrafo 7.2.

Sono a carico della Ditta Aggiudicataria l'acquisizione ed il mantenimento di tutti gli strumenti a supporto dei processi di gestione dell'Help Desk quali postazioni di lavoro o console e software di trouble ticketing per la gestione delle chiamate. Sono altresì a carico della Ditta Aggiudicataria gli eventuali costi delle comunicazioni outbound verso l'utente finale che ha generato la richiesta di assistenza.

In relazione alle specifiche attività da svolgere, la Ditta Aggiudicataria dovrà indicare le figure professionali impegnate nel Team di lavoro, i cui profili dovranno essere conformi a quelli indicati nel paragrafo 9.

In fase di aggiudicazione, secondo i criteri di cui al paragrafo 12.1 – criteri S11, S12 ed S13, saranno valutati: organizzazione del servizio, metodologie e strumenti proposti per l'espletamento del servizio e proposte di miglioramento delle interazioni tra il 1° ed il 2° livello.

#### **6.2.7.1. Modalità di accesso al servizio**

Per il servizio di Help Desk per le Sedi di Emissione PE la modalità prevista per il trasferimento dall'Help Desk di 1° livello all'Help Desk di 2° livello delle informazioni relative alle richieste ricevute, registrate e classificate è la posta elettronica. La Ditta Aggiudicataria deve rendere disponibile una casella di posta elettronica su una piattaforma in alta affidabilità. La Ditta Aggiudicataria deve altresì rendere disponibile linee fax tramite le quali poter scambiare, con l'Help

Desk di 1° livello, informazioni relative alle segnalazioni; il canale fax dovrà essere utilizzato solo in caso di impossibilità temporanea di utilizzo del servizio di posta elettronica.

La Ditta Proponente, in fase di offerta, può proporre soluzioni e processi operativi atti a migliorare l'integrazione tra i due livelli di supporto (paragrafo 12.1 - criterio S13).

#### **6.2.7.2. Modalità di esecuzione del servizio**

Il flusso del servizio di Help Desk deve essere gestito mediante trouble ticket.

Per ogni problema preso in carico, l'Help Desk di 2° livello deve emettere un trouble ticket, che conterrà, almeno, le seguenti informazioni:

- codice identificativo della segnalazione;
- data e ora della presa in carico;
- descrizione della richiesta;
- modalità di ricezione;
- grado di severità assegnato al problema;
- riferimenti di chi ha segnalato il problema (sia a livello di utente finale che a livello di Help Desk di 1° livello);
- data ed orario di inoltro;
- riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Non appena queste informazioni siano state comunicate da chi ha preso in carico il problema, il ticket deve essere aggiornato con la descrizione di massima delle cause del problema e delle modalità di risoluzione.

Nel momento in cui il problema viene risolto, il trouble ticket viene aggiornato con:

- data e ora di chiusura della richiesta;
- modalità di risoluzione seguita.

La Ditta Aggiudicataria dovrà predisporre una procedura informatica di gestione dell'Help Desk di 2° livello.

Il sistema, in particolare, dovrà consentire almeno di:

- aprire i trouble ticket;
- aggiornarne lo stato di avanzamento;
- derivare la situazione di ciascuna anomalia rilevata, unitamente ad informazioni di tipo quantitativo.

L'eventuale presenza in offerta di tool di mercato costituirà elemento preferenziale di valutazione.

Tali informazioni consentiranno di ricavare indici di difettosità in rapporto al tempo, tempi medi di risoluzione di errori, ecc. La Ditta Aggiudicataria dovrà integrare il proprio servizio di Help Desk con quello di 1° livello per garantire il flusso delle informazioni relative ai trouble ticket e seguirne le eventuali evoluzioni organizzative. A tal fine dovranno essere automatizzati i flussi informativi tra i due livelli di Help Desk, con particolare riferimento all'apertura e chiusura dei trouble ticket.

Anche in assenza di integrazione tecnologica, la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere a comunicare con le strutture di 1° livello, adottando standard e strumenti definiti dalla Stazione Appaltante senza oneri a carico della stessa.

### **6.2.7.3. Rapporti periodici mensili e monitoraggio**

Mensilmente, o in maniera estemporanea all'insorgere di particolari esigenze, la Ditta Aggiudicataria consegnerà alla Stazione Appaltante un rapporto contenente almeno le seguenti informazioni:

- numero di richieste ricevute nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
- durata media degli interventi;
- durata massima e minima degli interventi;
- livelli di servizio erogati.

Il rapporto dovrà essere consegnato entro i primi 5 giorni naturali e consecutivi del mese successivo a quello di riferimento.

La Ditta Aggiudicataria dovrà inoltre provvedere alla storicizzazione delle informazioni relative ai trouble ticket anche ai fini della misurazione dei Livelli di Servizio.

### **6.2.8. Formazione di base degli operatori**

La diffusione del software di emissione passaporti conforme ai requisiti EAC e la necessità di acquisire le impronte digitali deve necessariamente essere accompagnata da una nuova fase di training degli operatori delle Sedi di Emissione PE, finalizzata ad illustrare le novità correlate alle funzionalità applicative messe a disposizione e l'utilizzo dei dispositivi hardware necessari.

In dettaglio, i contenuti formativi del servizio dovranno coprire almeno i seguenti argomenti:

- Installazioni;
- Ambiente operativo delle Postazioni di Lavoro:
  - Dispositivi che compongono le Postazioni di Lavoro;
  - Errori e reportistica;
  - Diagnostica;
- Manutenzione ordinaria e preventiva;

- Utilizzo degli applicativi per la gestione ed il rilascio dei passaporti;
- Raccomandazioni d'uso e best practice.

Per quanto riguarda gli operatori delle Sedi di Emissione PE in Italia, il criterio di dimensionamento dei servizi di formazione si basa sui seguenti parametri minimali:

- 2 giorni di formazione nelle Questure con massimo 2 Commissariati;
- 5 giorni di formazione nelle Questure con massimo 9 Commissariati;
- almeno 7 giorni per le Questure con più di 9 commissariati (6 Questure); poiché presso tali Questure sono presenti anche Commissariati emittenti ovvero Commissariati che svolgono tutto il processo di emissione fino alla stampa del PE, presso tali sedi si rendono necessarie sessioni di training più lunghe.

Di seguito viene riportato l'elenco delle Questure ed il numero di Commissariati afferenti a ciascuna di esse.

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
1	Campania	SA	5
2	Campania	NA	36
3	Campania	AV	4
4	Campania	CE	5
5	Campania	BN	1
6	Basilicata	MT	2
7	Basilicata	PZ	1
8	Puglia	BA	11
9	Puglia	BR	2
10	Puglia	FG	4
11	Puglia	LE	5
12	Puglia	TA	3
13	Abruzzo	AQ	2
14	Abruzzo	CH	2
15	Abruzzo	PE	0
16	Abruzzo	TE	1
17	Lazio	FR	3
18	Lazio	LT	5
19	Lazio	RI	0
20	Lazio	VT	1
21	Molise	CB	1
22	Molise	IS	0
23	Marche	AN	4
24	Marche	AP	2
25	Marche	MC	1
26	Marche	PS	2
27	Umbria	PG	4
28	Umbria	TR	1
29	Calabria	KR	0
30	Calabria	CZ	1
31	Calabria	CS	3
32	Calabria	RC	9

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
33	Calabria	VV	1
34	Toscana	GR	0
35	Toscana	LI	4
36	Toscana	LU	2
37	Toscana	AR	2
38	Toscana	MS	1
39	Toscana	PI	2
40	Toscana	PO	0
41	Toscana	PT	2
42	Toscana	SI	2
43	Toscana	FI	5
44	Emilia	BO	5
45	Emilia	FE	0
46	Emilia	FO	1
47	Emilia	MO	3
48	Emilia	PC	0
49	Emilia	PR	0
50	Emilia	RA	2
51	Emilia	RE	0
52	Emilia	RN	0
53	Liguria	GE	9
54	Liguria	IM	2
55	Liguria	SP	1
56	Liguria	SV	1
57	Piemonte	AL	1
58	Piemonte	AT	0
59	Piemonte	BI	0
60	Piemonte	CN	0
61	Piemonte	NO	0
62	Piemonte	VB	1
63	Piemonte	VC	0
64	Val d'Aosta	AO	0
65	Veneto	BL	1
66	Veneto	PD	1
67	Veneto	RO	2
68	Veneto	TV	1
69	Veneto	VE	6
70	Veneto	VI	1
71	Veneto	VR	1
72	Lombardia	BG	1
73	Lombardia	BS	2
74	Lombardia	CO	0
75	Lombardia	CR	1
76	Lombardia	LC	0
77	Lombardia	LO	0
78	Lombardia	MN	0
79	Lombardia	PV	2
80	Lombardia	SO	0
81	Lombardia	VA	2
82	Trentino Alto Adige	BZ	2

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
83	Trentino Alto Adige	TN	2
84	Friuli Venezia Giulia	GO	1
85	Friuli Venezia Giulia	PN	0
86	Friuli Venezia Giulia	TS	6
87	Friuli Venezia Giulia	UD	2
88	Sardegna	CA	4
89	Sardegna	NU	7
90	Sardegna	OR	0
91	Sardegna	SS	6
92	Sicilia	AG	5
93	Sicilia	CL	2
94	Sicilia	CT	8
95	Sicilia	EN	3
96	Sicilia	ME	6
97	Sicilia	PA	13
98	Sicilia	RG	3
99	Sicilia	SR	7
100	Sicilia	TP	5
101	Lombardia	MI	20
102	Piemonte	TO	12
103	Lazio	RM	48

Per ciascuna delle Sedi di Emissione PE in Italia, il servizio di Formazione dovrà essere prestato entro e non oltre i 5 giorni successivi all'installazione delle Postazioni di Lavoro presso le stesse.

Per quanto riguarda il personale delle Sedi di Emissione PE estere, il Servizio di Formazione deve prevedere circa 10 sessioni in aula con un massimo di 25 discenti per sessione, da tenersi in Roma presso la sede del MAE e nel rispetto di un calendario indicato dalla Stazione Appaltante. La Stazione Appaltante notificherà il calendario entro 15 giorni dalla data della prima sessione.

Per la prestazione del servizio, la Ditta Aggiudicataria deve fornire:

- le apparecchiature per l'allestimento delle aule ed il materiale formativo utilizzato durante le sessioni;
- il materiale didattico in formato elettronico e cartaceo che deve rimanere a disposizione di ogni utente;
- l'aggiornamento del materiale didattico in caso di aggiornamenti software ovvero nel caso in cui si rendano necessarie delle modifiche alle componenti delle Postazioni di Lavoro o alle loro modalità di utilizzo.

In offerta la Ditta Proponente dovrà descrivere le modalità di erogazione del servizio di formazione in oggetto dettagliando i contenuti delle attività che verranno erogate, il piano di formazione dettagliato comprensivo del numero di giornate di formazione erogate, gli skill delle risorse professionali utilizzate nel ruolo di formatore ed eventuali elementi migliorativi proposti per massimizzare l'efficacia del servizio di formazione. Tali elementi saranno oggetto di valutazione in fase di aggiudicazione.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S15, sarà valutata l'organizzazione del servizio.

### **6.2.9. Assistenza all'avviamento presso le principali Questure**

Presso le 10 Questure più grandi (Roma, Milano, Napoli, Cagliari, Palermo, Genova, Bari, Firenze, Bologna e Torino) è fondamentale garantire la continuità del servizio durante le fasi di passaggio dall'attuale sistema a quello nuovo.

Le suddette Questure movimentano, da sole, oltre il 40% del volume di passaporti totali annui prodotti. Gran parte di queste Questure sono strutturate con dei Commissariati emittenti.

Presso tali siti, in fase di avvio del servizio, la Ditta Aggiudicataria dovrà garantire una presenza continuativa di tecnici in grado di fornire supporto agli operatori nel caso di problemi operativi o malfunzionamenti di qualsiasi natura della procedura.

Di seguito viene riportato il quantitativo minimo di giornate di supporto richieste, suddiviso per Questura.

<b>Regione</b>	<b>Questura</b>	<b>Giornate di supporto da erogare</b>
Campania	NA	40
Puglia	BA	10
Toscana	FI	5
Emilia	BO	5
Liguria	GE	5
Sardegna	CA	5
Sicilia	PA	10
Lombardia	MI	40
Piemonte	TO	10
Lazio	RM	40

In offerta la Ditta Proponente dovrà descrivere le modalità di erogazione del servizio di assistenza all'avviamento dettagliando i contenuti delle attività che verranno erogate, le modalità di erogazione e la quantità di giornate previste per tale servizio. Tali elementi saranno valutati in fase di aggiudicazione.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S14, sarà valutata l'organizzazione del servizio.

## 7. Livelli di Servizio e Monitoraggio

Tutti i livelli di servizio indicati in questo paragrafo sono da intendersi come i livelli minimi che la Ditta Aggiudicataria deve impegnarsi a garantire.

La definizione dettagliata dei criteri e delle procedure per la misurazione e verifica dei livelli di servizio sarà oggetto di attività specifica da compiere nel periodo iniziale di attivazione del contratto e sarà sottoposta all'approvazione della Stazione Appaltante.

Le misurazioni dovranno essere compiute, ove possibile, mediante l'utilizzo di strumenti di rilevazione automatici o, in alternativa, mediante rilevazione manuale o semiautomatica. L'onere della misurazione è, comunque, a carico della Ditta Aggiudicataria.

In fase di offerta, ciascuna Ditta Proponente dovrà specificare le modalità e gli strumenti che intende utilizzare per l'attività di misurazione.

I livelli di servizio di cui al presente paragrafo vengono attuati e verificati per l'applicazione di eventuali penali a partire da un mese dalla Data di Avvio.

I livelli di servizio di seguito indicati vengono valutati su base trimestrale.

### 7.1. Livelli di servizio del servizio di logistica e staging

La Ditta Aggiudicataria dovrà completare l'installazione di tutte le postazioni di lavoro al massimo entro 6 mesi dalla Data di Avvio.

I livelli del servizio saranno misurati con cadenza mensile.

Prestazione	Indicatore	Livello di Servizio
Puntualità nella messa in opera delle Postazioni di Lavoro in accordo con i Piani Mensili di Diffusione.	Numero di postazioni installate nel mese in oggetto.	Almeno il 95% delle Postazioni di Lavoro previste dal Piano Mensile di Diffusione per il mese in oggetto.  Il 100% delle Postazioni di Lavoro entro ulteriori 15 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del mese in oggetto.

### 7.2. Livelli di servizio del servizio di Help Desk

La Ditta Aggiudicataria deve garantire i seguenti livelli di servizio:

	Prestazione	Indicatore	Livello di Servizio
Item 1	Evasione della segnalazione	Tempo di evasione delle segnalazioni che non comportano sostituzione di apparecchiature, intervento di tecnici on-site, fornitura di	Non superiore a 8 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione nel 90% dei casi

	<b>Prestazione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello di Servizio</b>
		materiale di consumo	
Item 2	Puntualità nella trasmissione dei rapporti mensili di cui al paragrafo 6.2.7.3	Tempo di trasmissione dei report	Non ammesso ritardo

Il calcolo dei tempi di intervento decorrono dalla data/ora di invio della comunicazione dall'Help Desk di 1° Livello.

La chiusura dell'intervento da parte dell'Help Desk di 2° livello è certificata dalla data/ora di ricezione della comunicazione di termine intervento, inviata al 1° livello.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto indicato al paragrafo 12.1 – criterio S11, saranno valutate proposte di miglioramento dei livelli di servizio di cui sopra.

### 7.3. Livelli di servizio del servizio di manutenzione (Italia)

	<b>Prestazione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello di Servizio</b>
Item 1	Tempestività degli interventi di manutenzione Hardware in Italia	Tempo di risoluzione del guasto, da richiesta a chiusura dell'intervento (da apertura a chiusura del ticket relativo)	Ripristino delle funzionalità in 48 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)
Item 2	Tempestività dell'invio dei consumabili	Tempo di arrivo del materiale consumabile dalla richiesta di intervento	48 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)

### 7.4. Livelli di servizio del servizio di manutenzione (Estero)

La tabella che segue riporta i Livelli di Servizio Attesi per la manutenzione, che l'Aggiudicatario deve garantire in fase di conduzione operativa.

<b>Prestazione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello di Servizio</b>
Tempestività nel ripristino dell'operatività della Postazioni di Lavoro dovuto a cause che necessitano l'intervento di tecnici on-site senza la sostituzione di apparecchiature. La misura del livello di servizio è calcolata sul singolo evento	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della e-mail sul dominio di posta elettronica reso disponibile da parte dell'Help di secondo livello fino alla chiusura dell'intervento certificato dall'invio della e-mail al contact center	Indicatore A
Tempestività nel ripristino	Tempo di risoluzione della	Indicatore B

dell'operatività della Postazione di Lavoro dovuto a cause che necessitano l'intervento di tecnici on-site con la sostituzione di apparecchiature. La misura del livello di servizio è calcolata sul singolo evento	problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della e-mail sul dominio di posta elettronica reso disponibile da parte dell'Help di secondo livello fino alla chiusura dell'intervento certificato dall'invio della e-mail al contact center	
Tempestività nella fornitura di consumabili senza necessità di supporto tecnico on-site. La misura del livello di servizio è effettuata sul singolo evento	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della e-mail sul dominio di posta elettronica reso disponibile da parte dell'Help di secondo livello fino alla chiusura dell'intervento certificato dall'invio della e-mail al contact center	Indicatore C

Città	Paese	Tipo Sede	Indicatore A	Indicatore B	Indicatore C
ABIDJAN	COSTA D'AVORIO	AMBASCIATA	4	4	4
ABU DHABI	EMIRATI ARABI UNITI	AMBASCIATA	1	3	3
ABUJA	NIGERIA	AMBASCIATA	7	7	4
ACCRA	GHANA	AMBASCIATA	1	3	3
ADDIS ABEBA	ETIOPIA	AMBASCIATA	1	5	5
ADELAIDE	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	5	5
AL KUWAIT	KUWAIT	AMBASCIATA	1	3	3
ALESSANDRIA	EGITTO	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
ALGERI	ALGERIA	AMBASCIATA	4	5	5
AMBURGO	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
AMMAN	GIORDANIA	AMBASCIATA	1	3	3
AMSTERDAM	PAESI BASSI	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
ANKARA	TURCHIA	AMBASCIATA	1	4	4
ASMARA	ERITREA	AMBASCIATA	7	7	4
ASSUNZIONE	PARAGUAY	AMBASCIATA	4	5	5
ASTANA	KAZAKHSTAN	AMBASCIATA	7	7	4
ATENE	GRECIA	CONSOLATO	4	4	4
BAHIA BLANCA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
BAKU	AZERBAIGIAN	AMBASCIATA	7	7	3
BANGKOK	THAILANDIA	AMBASCIATA	1	3	3
BARCELLONA	SPAGNA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
BASILEA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
BEIRUT	LIBANO	AMBASCIATA	1	3	3
BELGRADO	SERBIA E MONTENEGRO	AMBASCIATA	4	5	5
BELO HORIZONTE	BRASILE	CONSOLATO	1	4	4
BERLINO	GERMANIA	AMBASCIATA	1	2	2

Città	Paese	Tipo Sede	Indicatore A	Indicatore B	Indicatore C
BERNA	SVIZZERA	CONSOLATO	1	2	2
BOGOTA'	COLOMBIA	AMBASCIATA	1	4	4
BOSTON	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
BRASILIA	BRASILE	AMBASCIATA	1	5	5
BRATISLAVA	REPUBBLICA SLOVACCA	AMBASCIATA	4	4	3
BRAZZAVILLE	CONGO	AMBASCIATA	7	7	3
BRISBANE	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	5	5
BRUXELLES	BELGIO	CONSOLATO	1	2	2
BUCAREST	ROMANIA	AMBASCIATA	4	4	2
BUDAPEST	UNGHERIA	AMBASCIATA	1	3	3
BUENOS AIRES	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
CALCUTTA	INDIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
CANBERRA	AUSTRALIA	AMBASCIATA	1	6	6
CANTON	REP. POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	6	6
CAPETOWN	SUD AFRICA	CONSOLATO	4	6	6
CAPODISTRIA	SLOVENIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	2
CARACAS	VENEZUELA	CONSOLATO GENERALE	4	4	4
CASABLANCA	MAROCCO	CONSOLATO GENERALE	4	4	3
CHAMBERY	FRANCIA	CONSOLATO	1	2	2
CHARLEROI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
CHICAGO	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
CITTA' DEL MESSICO	MESSICO	AMBASCIATA	1	3	3
COIRA	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	3	3
COLOMBO	SRI LANKA	AMBASCIATA	4	5	5
COLONIA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
COPENAGHEN	DANIMARCA	AMBASCIATA	1	2	2
CORDOBA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
CURITIBA	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
DAKAR	SENEGAL	AMBASCIATA	4	4	4
DAMASCO	SIRIA	AMBASCIATA	2	4	4
DAR-ES-SALAAM	TANZANIA	AMBASCIATA	4	4	4
DETROIT	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO	1	3	3
DHAKA	BANGLADESH	AMBASCIATA	4	5	5
DOHA	QATAR	AMBASCIATA	1	3	3
DORTMUND	GERMANIA	CONSOLATO	1	2	2
DUBAI	EMIRATI ARABI UNITI	AGENZIA CONSOLARE	1	3	3
DUBLINO	IRLANDA	AMBASCIATA	1	2	2
DURBAN	SUD AFRICA	CONSOLATO	4	4	4
EDIMBURGO	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LUSSEMBURGO	LUSSEMBURGO	CONSOLATO	1	2	2
PHILADELPHIA	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3

<b>Città</b>	<b>Paese</b>	<b>Tipo Sede</b>	<b>Indicatore A</b>	<b>Indicatore B</b>	<b>Indicatore C</b>
FIUME	CROAZIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	2
FRANCOFORTE SUL MENO	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
FRIBURGO	GERMANIA	CONSOLATO	1	2	2
GEDDA	ARABIA SAUDITA	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
GENK	BELGIO	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2
GERUSALEMME	GERUSALEMME	CONSOLATO GENERALE	4	4	3
GINEVRA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
GUATEMALA	GUATEMALA	AMBASCIATA	4	5	5
HANNOVER	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
HANOI	VIETNAM	AMBASCIATA	7	7	4
HARARE	ZIMBABWE	AMBASCIATA	1	4	4
HELSINKI	FINLANDIA	AMBASCIATA	4	4	2
HONG KONG	REP. POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
HOUSTON	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
IL CAIRO	EGITTO	CONSOLATO	1	3	3
ISLAMABAD	PAKISTAN	AMBASCIATA	1	4	4
ISTANBUL	TURCHIA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
IZMIR (SMIRNE)	TURCHIA	CONSOLATO	1	3	3
JAKARTA	INDONESIA	AMBASCIATA	1	5	5
JEREVAN	ARMENIA	AMBASCIATA	7	7	5
JOHANNESBURG	SUD AFRICA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
KABUL	AFGHANISTAN	AMBASCIATA	4	5	5
KAMPALA	UGANDA	AMBASCIATA	4	5	5
KARACHI	PAKISTAN	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
KHARTOUM	SUDAN	AMBASCIATA	2	4	4
KIEV	UCRAINA	AMBASCIATA	1	4	4
KINSHASA	CONGO	AMBASCIATA	7	7	5
KUALA LUMPUR	MALAYSIA	AMBASCIATA	1	4	4
LA PAZ	BOLIVIA	AMBASCIATA	4	4	4
LA PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	6	6
LA VALLETTA	MALTA	AMBASCIATA	4	5	5
LAGOS	NIGERIA	CONSOLATO GENERALE	7	7	4
L'AVANA	CUBA	AMBASCIATA	2	4	4
LIBREVILLE	GABON	AMBASCIATA	4	4	3
LIEGI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LILLA	FRANCIA	CONSOLATO	1	2	2
LIMA	PERU'	AMBASCIATA	1	5	5
LIONE	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LISBONA	PORTOGALLO	AMBASCIATA	4	4	2
LOMAS DE ZAMORA	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	1	6	6

<b>Città</b>	<b>Paese</b>	<b>Tipo Sede</b>	<b>Indicatore A</b>	<b>Indicatore B</b>	<b>Indicatore C</b>
LONDRA	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LOS ANGELES	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
LOSANNA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LUANDA	ANGOLA	AMBASCIATA	4	4	4
LUBIANA	SLOVENIA	AMBASCIATA	4	4	2
LUGANO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LUSAKA	ZAMBIA	AMBASCIATA	4	5	5
MADRID	SPAGNA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
MANAGUA	NICARAGUA	AMBASCIATA	4	4	4
MANAMA	BAHREIN	AMBASCIATA	1	3	3
MANCHESTER	REGNO UNITO	CONSOLATO	1	2	2
MANILA	FILIPPINE	AMBASCIATA	1	5	5
MANNHEIM	GERMANIA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2
MAPUTO	MOZAMBICO	AMBASCIATA	4	5	5
MAR DEL PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO	1	5	5
MARACAIBO	VENEZUELA	CONSOLATO	4	4	4
MARSIGLIA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
MASCATE	OMAN	AMBASCIATA	1	4	4
MELBOURNE	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
MENDOZA	ARGENTINA	CONSOLATO	1	5	5
METZ	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
MIAMI	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
MINSK	BIELORUSSIA	AMBASCIATA	7	7	5
MONACO DI BAVIERA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
MONACO PRINCIPATO	MONACO	AMBASCIATA	1	2	2
MONS	BELGIO	VICE CONSOLATO	1	2	2
MONTEVIDEO	URUGUAY	CONSOLATO	1	4	4
MONTREAL	CANADA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
MORON	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	1	5	5
MOSCA	FEDERAZIONE RUSSA	AMBASCIATA	1	3	3
MULHOUSE	FRANCIA	CONSOLATO	1	2	2
MUMBAI	INDIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
NAIROBI	KENYA	AMBASCIATA	4	5	5
NEUCHATEL	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2
NEW DELHI	INDIA	AMBASCIATA	1	4	4
NEW YORK	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
NEWARK	STATI UNITI D'AMERICA	VICE CONSOLATO	1	3	3
NICOSIA	CIPRO	AMBASCIATA	1	3	3
NIZZA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2

Città	Paese	Tipo Sede	Indicatore A	Indicatore B	Indicatore C
NORIMBERGA	GERMANIA	CONSOLATO	1	2	2
OSAKA	GIAPPONE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
OSLO	NORVEGIA	AMBASCIATA	1	2	2
OTTAWA	CANADA	AMBASCIATA	1	3	3
PANAMA	PANAMA	AMBASCIATA	4	4	4
PARIGI	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
PECHINO	REP. POPOLARE CINESE	AMBASCIATA	1	6	6
PERTH	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	4	4
PODGORICA	SERBIA E MONTENEGRO	CONSOLATO GENERALE	4	5	5
PORTO ALEGRE	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
PRAGA	REPUBBLICA CECA	AMBASCIATA	4	4	2
PRETORIA	SUD AFRICA	AMBASCIATA	4	5	5
QUITO	ECUADOR	AMBASCIATA	4	4	3
RABAT	MAROCCO	AMBASCIATA	4	5	5
RECIFE	BRASILE	CONSOLATO	1	4	4
RIAD	ARABIA SAUDITA	AMBASCIATA	1	3	3
RIGA	LETONIA	AMBASCIATA	7	7	5
RIO DE JANEIRO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
ROSARIO	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
SAARBRUCKEN	GERMANIA	CONSOLATO	1	2	2
SAN FRANCISCO	STATI UNITI D'AMERICA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
SAN GALLO	SVIZZERA	CONSOLATO	1	2	2
SAN JOSE' DE COSTARICA	COSTARICA	AMBASCIATA	4	4	4
SAN MARINO	SAN MARINO	AMBASCIATA	1	2	2
SAN PAOLO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
SAN PIETROBURGO	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
SAN SALVADOR	EL SALVADOR	AMBASCIATA	4	4	4
SANA'A	YEMEN	AMBASCIATA	4	4	4
SANTIAGO	CILE	AMBASCIATA	1	4	4
SANTO DOMINGO	REPUBBLICA DOMINICANA	AMBASCIATA	1	3	3
SARAJEVO	BOSNIA-ERZEGOVINA	AMBASCIATA	4	5	5
SCUTARI	ALBANIA	CONSOLATO	4	4	3
SEOUL	COREA	AMBASCIATA	1	3	3
SHANGHAI	REP. POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	6	6
SINGAPORE	SINGAPORE	AMBASCIATA	1	4	4
SION	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2
SKOPJE	MACEDONIA	AMBASCIATA	7	7	4
SOFIA	BULGARIA	AMBASCIATA	4	4	2
SPALATO	CROAZIA	CONSOLATO	4	4	3
STOCCARDA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
STOCCOLMA	SVEZIA	AMBASCIATA	1	2	2
SYDNEY	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
TAIPEI	TAIWAN	UFFICIO I.P.E.C.C.	1	4	4

Città	Paese	Tipo Sede	Indicatore A	Indicatore B	Indicatore C
TALLINN	ESTONIA	AMBASCIATA	7	7	2
TASHKENT	UZBEKISTAN	AMBASCIATA	7	7	3
TBILISI	GEORGIA	AMBASCIATA	7	7	5
TEGUCIGALPA	HONDURAS	AMBASCIATA	4	4	3
TEHERAN	IRAN	AMBASCIATA	7	7	5
TEL AVIV	ISRAELE	AMBASCIATA	4	4	3
TIMISOARA	ROMANIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	3
TIRANA	ALBANIA	AMBASCIATA	4	4	3
TOKYO	GIAPPONE	AMBASCIATA	1	3	3
TOLOSA	FRANCIA	CONSOLATO	1	2	2
TORONTO	CANADA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
TRIPOLI	LIBIA	CONSOLATO GENERALE	4	6	6
TUNISI	TUNISIA	AMBASCIATA	4	5	5
VALONA	ALBANIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	3
VANCOUVER	CANADA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
VARSAVIA	POLONIA	AMBASCIATA	1	3	3
VIENNA	AUSTRIA	AMBASCIATA	1	2	2
VILNIUS	LITUANIA	AMBASCIATA	7	7	5
WASHINGTON	STATI UNITI D'AMERICA	AMBASCIATA	1	3	3
WELLINGTON	NUOVA ZELANDA	AMBASCIATA	4	4	4
WETTINGEN	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2
WOLFSBURG	GERMANIA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2
YANGON	MYANMAR	AMBASCIATA	4	4	4
YAOUNDE'	CAMERUN	AMBASCIATA	4	5	5
ZAGABRIA	CROAZIA	AMBASCIATA	4	4	2
ZURIGO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2

I valori esposti negli indicatori in tabella sono espressi in Giorni Lavorativi.

## 7.5. Livelli di Servizio per il servizio di formazione degli operatori

Per ciascuna delle Sedi di Emissione PE in Italia, il servizio di Formazione dovrà essere prestato entro e non oltre i 5 giorni successivi all'installazione delle Postazioni di Lavoro presso le stesse.

Per quanto riguarda la Formazione degli operatori delle Sedi di Emissione PE estere, la Stazione Appaltante notificherà il calendario entro 15 giorni dalla data della prima sessione. La formazione dovrà essere espletata nel rispetto di tale calendario.

Le attività formative si svolgono attraverso un duplice canale: la formazione in aula o con modalità training on the job.

Al termine della formazione in aula o con training on the job ad ogni utente è richiesto di esprimere su apposito verbale parere positivo o negativo relativamente alla qualità con cui i contenuti formativi sono stati presentati. La tabella che segue esprime il livello di servizio associato alla formazione in aula o mediante training on the job:

<b>Prestazione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello di Servizio</b>
Efficacia della formazione eseguita	Numero di verbali che riportano parere positivo per singolo corso	90%

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S15, saranno valutate proposte di miglioramento dei livelli di servizio di cui sopra.

## **7.6. Livelli di Servizio per il servizio di Assistenza all'avviamento**

Le attività di assistenza all'avviamento si svolgono solo presso le più grandi Questure italiane e prevedono il supporto durante la normale operatività del personale. Al termine del periodo di training on the Job ad ogni utente è richiesto di esprimere su apposito verbale parere positivo o negativo relativamente alla qualità con cui i contenuti formativi sono stati presentati. La tabella che segue esprime il livello di servizio associato alla formazione in aula o mediante training on the job:

<b>Prestazione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello di Servizio</b>
Efficacia della formazione eseguita	Numero di verbali che riportano parere positivo per singola Sede di Emissione PE	90%

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S14, saranno valutate proposte di miglioramento dei livelli di servizio di cui sopra.

## **7.7. Sistema di rilevazione e documentazione dei livelli di servizio**

Il Sistema sarà del tutto gestito dalla Ditta Aggiudicataria. Esso dovrà:

- Gestire una tabella con livelli di servizio minimi definiti nel contratto;
- recepire o rilevare in automatico i livelli di servizio effettivi per i periodi di tempo concordati;
- produrre almeno report elettronici di sintesi dei livelli di servizio effettivi e dei loro scostamenti da quelli minimi contrattuali in termini di media, massimo, minimo, varianza, ecc.;
- consentire analisi di approfondimento (drill down) sui dati.

## **8. Piano di Qualità e Piano di Progetto**

### **8.1. Requisiti di qualità e Piano di Qualità**

La fornitura deve essere erogata nel rispetto del Sistema di Qualità certificato UNI EN ISO 9000 e conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Al fine di assicurare che la fornitura rispetti i requisiti di qualità, la Ditta Aggiudicataria deve predisporre un Piano di Qualità sulla base dello standard UNI EN ISO 9001:2000.

Ciascuna Ditta Proponente deve presentare, in offerta, il Piano di Qualità del presente appalto.

Tale Piano di Qualità è valutato in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S2.

Al termine della procedura di aggiudicazione, la Stazione Appaltante provvede ad approvare od emendare il Piano di Qualità entro 15 giorni dalla data di aggiudicazione dandone tempestiva comunicazione alla Ditta Aggiudicataria. Gli eventuali emendamenti, che non dovranno essere irragionevoli, devono essere recepiti e comunicati alla Stazione Appaltante entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione degli emendamenti. Gli emendamenti dovranno comunque essere implementati dalla Ditta Aggiudicataria senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante.

La Ditta Aggiudicataria deve accettare, per la durata dell'appalto, le verifiche ispettive disposte dalla Stazione Appaltante, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme UNI EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

Il Piano di Qualità definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura relativamente alla erogazione dei singoli servizi di cui ai paragrafi precedenti.

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura risponde all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici di quanto richiesto contrattualmente con le procedure generali del sistema qualità della Ditta Aggiudicataria già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dalla Ditta Aggiudicataria, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dalla Ditta Aggiudicataria, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e perciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

Nel Piano di Qualità, in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2000, devono essere trattati almeno i seguenti argomenti:

- descrizione della struttura organizzativa, centrale e periferica, adottata dalla Ditta Aggiudicataria con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per l'erogazione del servizio;
- indicazione dei profili professionali previsti per le attività e indicazione delle risorse allocate in termini di competenze ed addestramento;
- descrizione del profilo della qualità per il servizio;
- obiettivi di qualità, le attività previste per garantire le verifiche, i test, i riesami, i collaudi e le validazioni necessarie.

Inoltre, per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, la Ditta Aggiudicataria deve produrre le specifiche contenenti almeno:

- descrizione dettagliata delle caratteristiche di erogazione del servizio;
- condizioni di accettabilità per ogni caratteristica di erogazione del servizio ed i livelli di servizio offerti;
- specifiche di controllo qualità contenente la definizione dei metodi di valutazione delle caratteristiche del servizio.

## **8.2. Piano di Progetto**

Il Piano di Progetto, nel rispetto di quanto indicato nell'Offerta Tecnica, deve specificare in dettaglio almeno i seguenti aspetti:

- pianificazione dell'intero progetto;
- indicazione dettagliata di tutte le infrastrutture che si prevede di utilizzare;
- struttura dei team, con dettaglio dei ruoli e delle attività previste per ciascuna risorsa impiegata.

Le attività progettuali richieste si possono, sostanzialmente, ricondurre alle due fasi di Avviamento e di Conduzione Operativa descritte al paragrafo 5.

Ciascuna Ditta Proponente deve presentare, in offerta, il Piano di Progetto relativo al presente appalto.

Tale Piano di Progetto è valutato in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S1. Saranno, inoltre, valutate secondo quanto riportato al paragrafo 12.1 – criterio S7, proposte di miglioramento dei tempi di espletamento della fase di Avviamento di cui al paragrafo 5.

Al termine della procedura di aggiudicazione, la Stazione Appaltante provvede ad approvare od emendare il Piano di Qualità entro 15 giorni dalla data di aggiudicazione dandone tempestiva comunicazione alla Ditta Aggiudicataria. Gli eventuali emendamenti, che non dovranno essere irragionevoli, devono essere recepiti e comunicati alla Stazione Appaltante entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione degli emendamenti. Gli emendamenti dovranno comunque essere

implementati dalla Ditta Aggiudicataria senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante.

## 9. Figure professionali impiegate

La Ditta Aggiudicataria deve nominare un Responsabile Unico (Program Manager) e un Referente Tecnico; deve inoltre nominare i Responsabili indicati nei paragrafi seguenti.

La nomina dei suddetti soggetti deve essere comunicata per iscritto alla Stazione Appaltante entro la Data Di Avvio. Successivamente, la Ditta Aggiudicataria può comunque nominare individui diversi da quelli indicati inizialmente dandone tempestiva comunicazione scritta, garantendo un profilo professionale ed esperienze non inferiori a quelli indicati inizialmente. La nomina del Responsabile Unico e del Referente Tecnico diversi da quelli proposti deve avvenire previa accettazione da parte della Stazione Appaltante; la Ditta Aggiudicataria dovrà presentare il curriculum sostitutivo almeno 30 (trenta) giorni prima della sostituzione e la Stazione Appaltante potrà accettare o meno la candidatura entro 15 (quindici) giorni dalla presentazione del curriculum. Resta inteso che la Stazione Appaltante potrà comunque richiedere la sostituzione del Responsabile Unico e del Referente Tecnico secondo quanto previsto nel contratto; in tal caso la sostituzione dovrà avvenire nel termine di 15 (quindici) giorni dalla relativa richiesta ovvero nel diverso maggior termine indicato dalla Stazione Appaltante.

Un unico soggetto non può ricoprire contemporaneamente più ruoli.

Detti soggetti devono garantire la loro reperibilità telefonica nei Giorni Lavorativi, durante tutta la durata dell'appalto.

Di seguito si indicano i compiti e le caratteristiche minimali delle figure richieste.

### 9.1. Responsabile unico (Program Manager)

Il Responsabile unico della Ditta Aggiudicataria è il riferimento unico per la Stazione Appaltante. I suoi compiti sono:

- Responsabilità della corretta esecuzione del contratto;
- responsabile principale dei rapporti con l'Amministrazione;
- coordinamento di tutti gli attori della Ditta Aggiudicataria (es. Responsabile delle attività logistiche, responsabile della struttura di Help Desk, Responsabile del servizio di manutenzione) coinvolti nella fornitura.

Le caratteristiche minime che dovrà avere il Responsabile unico sono le seguenti:

- laurea ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta;
- completa padronanza delle tecniche di conduzione di progetti;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;

- capacità di intrattenere rapporti con i fornitori di servizi software;
- esperienza professionale non inferiore a 8 anni.
- esperienza nella specifica posizione non inferiore a cinque anni e comprendente:
  - la conoscenza delle problematiche dei servizi oggetto del presente capitolato (logistica e staging, manutenzione, help desk);
  - la conoscenza del ciclo di vita del software;
  - la realizzazione di progetti complessi;
  - la pianificazione ed organizzazione delle attività realizzative relative a:
    - disegno ed implementazione del piano di deployment;
    - scomposizione del progetto in attività elementari;
    - piano dei lavori;
    - piano di qualità;
    - stima dei costi e dei tempi;
    - collaudo, avviamento e formazione;
    - documentazione;
  - la formulazione di budget e di consuntivi di spesa;
  - il controllo dello stato di avanzamento dei lavori di realizzazione;
  - la verifica della qualità delle attività realizzative.

## **9.2. Responsabile del servizio di Logistica e Staging**

Le caratteristiche minime che dovrà avere il Responsabile del servizio di Logistica e Staging sono le seguenti:

- Laurea ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- completa padronanza delle tecniche di conduzione di progetti;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- capacità di intrattenere rapporti con i fornitori di servizi software;
- esperienza nella specifica posizione non inferiore a tre anni e comprendente:
  - conoscenza delle problematiche di progetti logistici di grandi dimensioni documentata da titoli di studio o certificazioni;

- capacità di relazione con i fornitori di prodotti hardware e software;
- capacità di relazione con operatori addetti all'uso delle postazioni di lavoro;
- la realizzazione di progetti complessi;
- la pianificazione ed organizzazione delle attività di logistica relative a:
  - piano dei lavori;
  - piano di qualità;
  - stima dei costi e dei tempi;
  - documentazione.

### **9.3. Responsabile del servizio di Help Desk**

Le caratteristiche minime che dovrà avere il Responsabile del servizio di Help Desk sono le seguenti:

- Laurea o diploma ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- conoscenza della lingua inglese a livello di lettura della documentazione tecnica;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- esperienza nella specifica posizione non inferiore a tre anni e comprendente in particolare la gestione di procedure di escalation;
- elevata capacità di Problem Solving.

### **9.4. Operatore Tecnico del servizio di Help Desk**

Le caratteristiche minime che dovrà avere il Responsabile del servizio di Help Desk sono le seguenti:

- Diploma o cultura equivalente;
- conoscenza S.O. Windows Vista, XP, 2003/2000;
- conoscenza Ambiente applicativo Amministrazione;
- utilizza la tecnologia di supporto al servizio di Help Desk relativamente alla gestione delle chiamate.

## 10. Documentazione

In fase di erogazione del servizio, il fornitore dovrà produrre, oltre ai documenti già dettagliati nei paragrafi del presente capitolato relativi ai singoli servizi oggetto di fornitura, anche i documenti di seguito elencati:

- Piano di progetto aggiornato;
- Piano della qualità del servizio aggiornato;
- copia delle procedure, automatizzate e non, messe in atto per l'erogazione del servizio;
- rapporti mensili sulle attività svolte, comprensivi dei livelli di servizio contrattuali e raggiunti.

In fase di controllo e/o monitoraggio dell'esecuzione del contratto il fornitore dovrà consegnare, a richiesta, tutta la documentazione che si riterrà necessaria per il riscontro dell'attività svolta.

A titolo di esempio:

- Richieste di intervento;
- verbali di consegna;
- rapportino di esecuzione dei lavori;
- relazione del tecnico intervenuto;
- risultati di indagini periodiche fatte ad hoc sulla soddisfazione del cliente.

Le modalità di esecuzione delle indagini, i contenuti, le modalità di diffusione dei risultati verranno, su proposta della Ditta Aggiudicataria, concordate con la Stazione Appaltante e dovranno essere in linea con quanto previsto nelle procedure del Sistema di Qualità della Ditta Aggiudicataria.

## **11. Modalità di presentazione dell'Offerta Tecnica**

La Ditta Proponente dovrà produrre un'offerta tecnica contenente una descrizione dettagliata di tutti gli elementi di fornitura in conformità ai requisiti del presente Capitolato e qualsiasi ulteriore elemento ritenuto necessario a qualificare al meglio la propria proposta.

Nell'offerta tecnica non vanno riportate, pena l'esclusione dalla procedura di gara, quotazioni economiche attinenti il progetto o altre indicazioni economiche atte a consentire di ricavare il prezzo di offerta.

Alla valutazione dell'offerta tecnica concorrono i seguenti tre macro parametri:

- O. Organizzazione del fornitore;
- S. Servizi;
- H. Caratteristiche dei dispositivi Hardware offerti

Gli argomenti da trattare obbligatoriamente sono i seguenti:

### **O. Organizzatore del fornitore**

Descrizione della Ditta Proponente e dell'organizzazione adottata per le forniture ed i servizi oggetto dell'appalto; in questa parte, in caso di ROE, la Ditta Proponente esplicita anche la suddivisione delle attività / servizi fra le aziende.

#### **O1.Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi**

Organizzazione proposta per il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale nonché specifici ruoli che la Ditta Proponente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la Stazione Appaltante e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI o subappalto.

- Organizzazione, anche territoriale, proposta per l'espletamento del servizio con particolare riguardo alle soluzioni individuate al fine di garantire efficienza e rapidità nell'attivazione delle strutture preposte alla prestazione dei servizi, per il rispetto degli SLA;
  - Descrizione della organizzazione territoriale in Italia ed all'estero dell'azienda / costituendo RTI proponente con elencazione delle Sedi Operative, dei Centri di Raccolta per lo Staging e dei Centri di Manutenzione disponibili.
- Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.

### **S. Servizi**

#### **S1. Piano di Progetto**

- Redatto secondo quanto indicato al paragrafo 8.2.

## **S2. Piano di Qualità**

- Redatto secondo quanto indicato al paragrafo 8.1.

## **S3. Soluzioni Migliorative proposte**

- Descrizione di eventuali soluzioni migliorative offerte dalla Ditta Proponente, rispetto a quanto specificatamente richiesto nel presente Capitolato, atte a massimizzare l'efficacia del servizio erogato.

## **Program Management**

### **S4. Organizzazione del servizio**

- Struttura e organizzazione proposta per il team di Program Management;
- profili professionali delle risorse che la Ditta Proponente intende utilizzare per l'erogazione del servizio;
- eventuali proposte mirate a garantire, per l'intera durata dell'appalto, le figure chiave del servizio.

### **S5. Metodologia e strumenti**

- Modalità di erogazione del servizio, delle metodologie e dei tool di supporto proposti per l'espletamento del servizio. L'utilizzo di framework metodologici universalmente riconosciuti (quali ITIL, PMI o equivalenti) e di strumenti a supporto della Pianificazione ed il controllo delle attività, di gestione condivisa della documentazione di progetto sarà oggetto di attribuzione di punteggio.

## **Logistica, Staging, Installazione, Assistenza Tecnica e Manutenzione**

### **S6. Organizzazione del servizio di logistica e staging**

Struttura organizzativa che la Ditta Aggiudicataria intende utilizzare nella prestazione dei servizi di logistica, staging, installazione, assistenza tecnica e manutenzione con particolare riferimento a:

- organizzazione del servizio di logistica e staging e delle strutture presso le quali esso viene erogato;
- strumenti utilizzati nell'espletamento del servizio.

### **S7. Miglioramento dei tempi di Avviamento**

Con riferimento alla fase di Avviamento del progetto, di cui al paragrafo 5, saranno valutate proposte di riduzione dei tempi previsti per l'installazione di tutte le Postazioni di Lavoro. La Ditta Proponente dovrà presentare una proposta di pianificazione di tale fase del progetto dalla quale si evinca la durata prevista (da 4 a 6 mesi).

### **S8. Inventario e servizio di asset management**

Soluzione che la Ditta Proponente intende adottare nella gestione dell'inventario e degli asset con particolare riferimento a:

- Modalità di gestione;
- Strumenti utilizzati per la gestione dell'inventario e degli asset;
- Modalità di accesso alle informazioni relative agli asset ed all'inventario messe a disposizione della Stazione Appaltante.

### **S9. Organizzazione del servizio di Installazione**

Organizzazione del servizio di Installazione e strutture dedicate al servizio con particolare riferimento a:

- gli strumenti adottati per l'allestimento delle postazioni;
- le modalità di gestione delle immagini dei dischi di installazione;
- il numero di postazioni installabili in parallelo;
- le modalità di intervento proposte per la verifica di funzionalità delle postazioni installate.

### **S10. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione**

Descrizione delle strutture e dell'organizzazione del servizio di installazione apparati e degli strumenti di supporto proposti con particolare riferimento a:

- organizzazione prevista dalla Ditta Proponente per la prestazione del servizio;
- numero di risorse che la Ditta Proponente intende utilizzare per l'espletamento del servizio;
- profilo professionale delle risorse.

### **Help desk di 2° livello**

#### **S11. Organizzazione del servizio**

Descrizione dell'organizzazione del servizio con particolare riferimento a:

- numero di risorse dedicate al servizio;
- profilo professionale degli operatori.
- SLA proposto (se migliorativo rispetto a quanto richiesto al paragrafo 7.2).

#### **S12. Metodologie e strumenti proposti**

Metodologie e strumenti offerti dalla Ditta Proponente a supporto del servizio di Help Desk.

#### **S13. Soluzioni proposte per il miglioramento delle interazioni tra 1° e 2° livello**

Proposte di miglioramenti da parte della Ditta Proponente atte a rendere più efficienti le interazioni tra i diversi livelli dell'Help Desk.

### **Assistenza all'avviamento**

#### **S14. Organizzazione del servizio**

Descrizione del servizio di assistenza all'avviamento e supporto on site con particolare riferimento a:

- durata prevista per il servizio;
- quantità e profilo professionale delle risorse dedicate;
- modalità di erogazione del servizio;
- eventuali soluzioni migliorative proposte.
- SLA proposto (se migliorativo rispetto a quanto richiesto al paragrafo 7.6).

## **Formazione**

### **S15. Organizzazione del servizio**

Descrizione del servizio di formazione con particolare riferimento a:

- durata prevista per i corsi;
- quantità e profilo delle risorse dedicate;
- modalità che la Ditta Proponente intende adottare nell'erogazione del servizio con evidenza delle eventuali migliorie proposte rispetto a quanto richiesto dal presente Capitolato;
- proposte di supporto formativo continuato all'utente.
- SLA proposto (se migliorativo rispetto a quanto richiesto al paragrafo 7.5).

### **H. Caratteristiche dei dispositivi Hardware offerti**

Descrizione delle caratteristiche di tutte le tipologie di apparati hardware offerti; in particolare andranno esplicitate le caratteristiche che rappresentano i criteri di attribuzione di punteggio riportati al paragrafo 12.1. Nel caso le caratteristiche oggetto di attribuzione di tale punteggio non si evincano in maniera chiara ed esaustiva dall'offerta tecnica, tale punteggio non verrà attribuito. Ciascuna Ditta Proponente dovrà allegare alla propria offerta tecnica tutta la documentazione e le certificazioni necessarie a supporto dell'offerta stessa.

#### **a. Requisiti comuni hardware**

Nella propria offerta tecnica ciascuna Ditta Proponente deve attestare la sussistenza di ciascuno dei requisiti di cui al paragrafo 6.1.4.

#### **b. Stampante PE**

- Caratteristiche della Stampante PE e delle cartucce secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.2.4;
- La Ditta Proponente dovrà indicare se la stampante utilizza delle cartucce separate per ciascun inchiostro utilizzato; (criterio H1 – paragrafo 12.1)
- La Ditta Proponente dovrà indicare il numero di pagine a norma ICAO 9303 che è possibile stampare con ciascun set di cartucce; (criterio H2 – paragrafo 12.1)

- La Ditta Proponente dovrà indicare il tempo (espresso in secondi) necessario alla stampa di una pagina secondo ICAO 9303; (criterio H3 – paragrafo 12.1)
- La Ditta Proponente dovrà, opzionalmente, allegare attestati di buona esecuzione, emessi dalle amministrazioni che utilizzano le stampanti, dalle quali sia rilevabile il numero di nazioni nelle quali è installata la Stampante PE offerta. (criterio H4 – paragrafo 12.1)

#### **c. Lettore PE**

- Caratteristiche Tecniche dei Lettori PE secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.2.3;
- La Ditta Proponente dovrà, opzionalmente, allegare report dei test con i passaporti nazionali ed internazionali, organizzati da workgroup e organismi riconosciuti a livello europeo ed internazionale, superati con esito positivo; (criterio H5 – paragrafo 12.1)
- La Ditta Proponente dovrà specificare le dimensioni (lunghezza, altezza e profondità espresse in millimetri) ed il peso (espresso in chilogrammi) del dispositivo offerto; (criterio H6 – paragrafo 12.1)
- La Ditta Proponente dovrà, opzionalmente, allegare attestati di buona esecuzione emessi dalle amministrazioni che utilizzano il lettore PE dalle quali si evidenzia il numero totale di installazioni (criterio H7 – paragrafo 12.1) ed il numero di nazioni in cui il Lettore PE è utilizzato (criterio H8 – paragrafo 12.1).

#### **d. Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione**

- Caratteristiche del Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione e degli eventuali consumabili secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.2.2;
- La Ditta Proponente dovrà, opzionalmente, allegare il certificato Federal Bureau Investigation (FBI) Criminal Justice Information Services (CJIS) Personal Identity Verification (PIV) Single Finger Capture Device Specification oppure il certificato Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) - Technical Guideline BSI-TR 03104 for production data acquisition, quality testing and transmission for passport - Annex 2. (criterio H9 – paragrafo 12.1)
- La Ditta Proponente dovrà indicare se il dispositivo offerto utilizza materiali consumabili (criterio H10 – paragrafo 12.1).

#### **e. Personal Computer**

- Caratteristiche Tecniche del Personal Computer secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.2.1;

Costituiscono elementi di valutazione:

- Miglioramento del Sysmark (criterio H11 – paragrafo 12.1);
- Dimensioni migliorative del monitor (criterio H12 – paragrafo 12.1).

La Ditta Proponente dovrà allegare alla propria offerta la Certificazione Microsoft WHCL o eventuale attestazione di impegno a produrre tale certificazione da parte della Ditta Proponente secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.2.1.

#### **f. Stampante pratiche e ricevute**

- Caratteristiche Tecniche delle Stampanti pratiche e ricevute e dei relativi consumabili secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.2.6.

#### **g. Dispositivo per la Laminazione**

- Caratteristiche Tecniche dei Dispositivi per la Laminazione secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.2.5.

### **Postazioni di Lavoro di tipo Mobile**

Secondo quanto indicato nei seguenti punti h ed i la Ditta Proponente dovrà descrivere le caratteristiche tecniche dei componenti delle Postazioni di Lavoro di Tipo Mobile.

#### **h. Personal Computer Laptop**

- Caratteristiche Tecniche del Personal Computer Laptop secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.3.2;

La Ditta Proponente dovrà allegare alla propria offerta il Certificato Microsoft WHCL o eventuale attestazione di impegno a produrre tale certificazione da parte della Ditta Proponente secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.3.2.

#### **i. Caratteristiche Valigetta di trasporto**

- Caratteristiche Tecniche delle Valigette di trasporto secondo quanto richiesto al paragrafo 6.1.3.3.

Costituiscono elementi di valutazione:

- Ergonomia ed ingombro (criterio H13 – paragrafo 12.1);
- Soluzioni di sicurezza adottate per la protezione dei dati (criterio H14 – paragrafo 12.1);
- Miglioramento del Mobilemark (criterio H15 – paragrafo 12.1).

### **11.1. Documenti da allegare all'offerta tecnica**

Il presente paragrafo riepiloga i documenti che la Ditta Proponente dovrà allegare alla propria offerta tecnica.

- eventuali attestati di buona esecuzione, emessi dalle amministrazioni che utilizzano la Stampante PE offerta, dalle quali sia rilevabile il numero di nazioni nelle quali essa è installata;

- eventuali report dei test con i passaporti nazionali ed internazionali, organizzati da workgroup e organismi riconosciuti a livello europeo ed internazionale, superati con esito positivo;
- eventuali attestati di buona esecuzione emessi dalle amministrazioni che utilizzano il lettore PE dalle quali si evidenzia il numero totale di installazioni degli stessi ed il numero di nazioni in cui il Lettore PE è utilizzato;
- eventuale certificato Federal Bureau Investigation (FBI) Criminal Justice Information Services (CJIS) Personal Identity Verification (PIV) Single Finger Capture Device Specification;
- eventuale certificato Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) - Technical Guideline BSI-TR 03104 for production data acquisition, quality testing and transmission for passport - Annex 2;
- Certificato Microsoft WHCL o eventuale attestazione di impegno a produrre tale certificazione da parte della Ditta Proponente secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.3.2;
- dichiarazione di conformità delle apparecchiature ai requisiti di cui al paragrafo 6.1.4.

## 12. Criteri di valutazione dell'offerta

L'aggiudicazione avverrà ai sensi dell'art. 83 D.Lgs. 163/2006 secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. La Stazione Appaltante aggiudicherà l'appalto alla Ditta Proponente che totalizzerà il punteggio complessivo (punteggio tecnico + punteggio economico) più alto.

Le offerte saranno valutate in base ai criteri di seguito indicati:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	40
Offerta economica	60
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Saranno esclusi dalla presente procedura i concorrenti che offriranno prezzi superiori alla base d'asta.

L'importo globale massimo non superabile, pena l'esclusione dalla gara, è pari ad Euro 20.100.000 (ventimilioncentomila / 00) , al netto dell'IVA.

### 12.1. Attribuzione punteggio tecnico

La valutazione delle offerte tecniche e l'attribuzione del punteggio tecnico saranno effettuate in base ai seguenti criteri:

ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE		D	T
<b>O1</b>	<b>Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi</b>  Organizzazione proposta per il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale nonché specifici ruoli che la Ditta Proponente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la Stazione Appaltante e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI o subappalto.  Si precisa che per " <i>specifici ruoli</i> " si intendono anche eventuali strutture che la Ditta Proponente intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata dell'appalto a supporto delle strutture operative e della Stazione Appaltante.  La valutazione si baserà sui seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizzazione, anche territoriale, proposta per l'espletamento del servizio con particolare riguardo alle soluzioni individuate al fine di garantire efficienza e rapidità nell'attivazione delle strutture preposte alla prestazione dei servizi, per il rispetto degli SLA;</li></ul>	<b>5,00</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li> </ul>		
--	--	--	--

<b>SERVIZI</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>S1</b>	<b>Piano di Progetto</b> Piano ed azioni proposte per la gestione della complessità, dei rischi e delle situazioni critiche del progetto anche in relazione alla fase di Avviamento del Progetto.	<b>1,75</b>	
<b>S2</b>	<b>Piano di Qualità</b> Elemento di valutazione è la modalità di rendicontazione degli SLA proposta con particolare attenzione alla soluzione informatica per il monitoraggio degli indicatori di qualità del servizio e degli strumenti di inquiry forniti alla committenza per la consultazione di tali dati.	<b>1,75</b>	
<b>S3</b>	<b>Soluzioni migliorative proposte</b> Soluzioni migliorative offerte dalla Ditta Proponente, rispetto a quanto specificatamente richiesto nel Capitolato Tecnico, atte a massimizzare l'efficacia del servizio erogato.	<b>0,50</b>	
<b>Program Management</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>S4</b>	<b>Organizzazione del servizio</b> Struttura e organizzazione proposta per il team di Program Management. Saranno valutati i profili professionali delle risorse che la Ditta Proponente intende utilizzare per l'erogazione del servizio e le eventuali proposte mirate a garantire, per l'intera durata dell'appalto, le figure chiave del servizio.	<b>1,75</b>	
<b>S5</b>	<b>Metodologia e strumenti</b> Sono elementi di valutazione le metodologie e gli strumenti proposti per lo svolgimento del Program Management. L'utilizzo di framework metodologici universalmente riconosciuti (quali ITIL, PMI o equivalenti) e di strumenti a supporto della Pianificazione ed il controllo delle attività, di gestione condivisa della documentazione di progetto sarà oggetto di attribuzione di punteggio.	<b>1,25</b>	
<b>Logistica, Staging, Installazione, Assistenza Tecnica e Manutenzione</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>S6</b>	<b>Organizzazione del servizio di logistica e staging</b> Struttura organizzativa che la Ditta Aggiudicataria intende utilizzare nella prestazione dei servizi di logistica, staging. Saranno, in particolare, elementi di valutazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>organizzazione del servizio di logistica e staging e delle strutture presso le quali esso viene erogato;</li> <li>strumenti utilizzati nell'espletamento del servizio.</li> </ul>	<b>1,75</b>	

<b>S7</b>	<b>Miglioramento dei tempi di Avviamento</b> <p>Con riferimento alla fase di Avviamento del progetto, di cui al paragrafo 5 del Capitolato Tecnico, saranno valutate proposte di riduzione dei tempi previsti per l'installazione di tutte le Postazioni di Lavoro. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se la Ditta Proponente si impegna a concludere la fase di Avviamento in un tempo non superiore a 5 mesi saranno attribuiti 0,5 punti;</li> <li>• se la Ditta Proponente si impegna a concludere la fase di Avviamento in un tempo non superiore a 4 mesi sarà attribuito 1 punto.</li> </ul>		<b>1</b>
<b>S8</b>	<b>Inventario e servizio di asset management</b> <p>Soluzione che la Ditta Proponente intende adottare nella gestione dell'inventario e degli asset. Saranno elementi di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le modalità di gestione;</li> <li>• gli strumenti utilizzati per la gestione dell'inventario e degli asset;</li> <li>• modalità di accesso alle informazioni relative agli asset ed all'inventario messe a disposizione della Stazione Appaltante.</li> </ul>	<b>1,25</b>	
<b>S9</b>	<b>Organizzazione del servizio di installazione</b> <p>Organizzazione del servizio di installazione e strutture dedicate al servizio. Saranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli strumenti adottati per l'allestimento delle postazioni;</li> <li>• le modalità di gestione delle immagini dei dischi di installazione;</li> <li>• il numero di postazioni installabili in parallelo;</li> <li>• le modalità di intervento proposte per la verifica di funzionalità delle postazioni installate.</li> </ul>	<b>1,75</b>	
<b>S10</b>	<b>Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione</b> <p>Saranno elementi di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'organizzazione prevista dalla Ditta Proponente per la prestazione del servizio;</li> <li>• numero di risorse che la Ditta Proponente intende utilizzare per l'espletamento del servizio;</li> <li>• profilo professionale delle risorse.</li> </ul>	<b>1,25</b>	
<b>Help Desk di 2° livello</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>S11</b>	<b>Organizzazione del servizio</b> <p>Saranno elementi di valutazione:</p>	<b>1,25</b>	<b>1,00</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di risorse dedicate al servizio;</li> <li>• profilo professionale degli operatori.</li> </ul> <p>Relativamente al punteggio tabellare verranno valutate le proposte di miglioramento dello SLA “Evasione delle segnalazioni che non comportano sostituzione di apparecchiature, intervento di tecnici on-site, fornitura di materiale di consumo nel 90% dei casi in tempi inferiori ad 8 ore”; il punteggio è attribuito con il criterio on/off; un valore offerto pari almeno al 95% dà luogo all’attribuzione del punteggio.</p>		
<b>S12</b>	<b>Metodologie e strumenti proposti</b> Metodologie e strumenti offerti dalla Ditta Proponente a supporto del servizio di Help Desk.	<b>0,50</b>	
<b>S13</b>	<b>Soluzioni proposte per il miglioramento dell’interazione tra 1° e 2° livello</b> Proposte di miglioramenti da parte della Ditta Proponente atte a rendere più efficienti le interazioni tra i diversi livelli dell’Help Desk.	<b>0,50</b>	
<b>Assistenza all’avviamento</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>S14</b>	<b>Organizzazione del servizio</b> Relativamente alla parte discrezionale, elementi di valutazione saranno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la durata prevista per il servizio;</li> <li>• la quantità ed il profilo professionale delle risorse dedicate;</li> <li>• le modalità di erogazione del servizio;</li> <li>• eventuali soluzioni migliorative proposte.</li> </ul> <p>Relativamente al punteggio tabellare sarà attribuito 1 punto sulla base di proposte di miglioramento dello SLA “Efficacia del servizio di assistenza all’avviamento e supporto on-site”; il punteggio è attribuito con il criterio on/off; un valore offerto pari almeno al 95% dà luogo all’attribuzione del punto.</p>	<b>1,25</b>	<b>1,00</b>
<b>Formazione</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>S15</b>	<b>Organizzazione del servizio</b> Relativamente al punteggio discrezionale saranno elementi di valutazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la durata prevista per i corsi;</li> <li>• la quantità ed il profilo delle risorse dedicate;</li> <li>• le modalità che la Ditta Proponente intende adottare nell’erogazione del servizio con evidenza delle eventuali migliorie proposte rispetto a quanto richiesto dal Capitolato;</li> <li>• le proposte di supporto formativo continuato all’utente.</li> </ul> <p>Relativamente al punteggio tabellare verranno valutate le proposte di</p>	<b>1,25</b>	<b>1,00</b>

	miglioramento dello SLA “Efficacia della formazione eseguita”; il punteggio è attribuito con il criterio on/off; un valore offerto pari almeno al 95% dà luogo all’attribuzione del punto.		
--	--	--	--

CARATTERISTICHE DISPOSITIVI HARDWARE OFFERTI			
Stampante PE		D	T
<b>H1</b>	<p><b>Presenza cartucce inchiostro separate</b></p> <p>La presenza di cartucce di inchiostro separate tra loro consente di ottimizzare il consumo di inchiostro (sostituzione della singola cartuccia senza spreco di inchiostro).</p> <p>Il punteggio è attribuito con il criterio on/off (la presenza di cartucce inchiostro tutte indipendenti tra loro, una per ogni colore previsto compreso il nero, dà luogo all’attribuzione del punteggio).</p>		<b>0,50</b>
<b>H2</b>	<p><b>Capacità cartucce</b></p> <p>Una elevata capacità delle cartucce di inchiostro consente una maggiore autonomia operativa alle sedi addette alla stampa dei passaporti.</p> <p>Il punteggio è attribuito sulla base della formula:</p> $P = 0,50 \cdot \frac{N - N_{min}}{N_{Max} - N_{min}}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• N è il numero di PE che è possibile stampare secondo direttiva ICAO 9303 con un kit di cartucce;</li> <li>• N<sub>min</sub> è il minimo tra tutti i valori proposti da ciascuna Ditta Proponente;</li> <li>• N<sub>Max</sub> è il massimo tra tutti i valori proposti da ciascuna Ditta Proponente.</li> </ul> <p>Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).</p>		<b>0,50</b>
<b>H3</b>	<p><b>Velocità di stampa</b></p> <p>Una velocità di stampa migliorativa rispetto al minimo richiesto (60 secondi) consente una maggiore efficienza alle Sedi di Emissione PE deputate alla stampa dei passaporti.</p>		<b>0,50</b>

	$P = 0,50 - \frac{T - T_{min}}{T_{Max} - T_{min}}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• T è il tempo di stampa (comunque inferiore ai 60 secondi richiesti dal Capitolato);</li> <li>• T<sub>min</sub> è il minimo tra tutti i tempi di stampa;</li> <li>• T<sub>Max</sub> è il massimo tra tutti i tempi di stampa.</li> </ul> <p>Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).</p>		
<b>H4</b>	<p><b>Numero delle nazioni che utilizzano il dispositivo</b></p> <p>L'utilizzo del dispositivo da parte di altre nazioni rappresenta un indicatore di qualità ed affidabilità del dispositivo stesso. Il punteggio sarà attribuito sulla base della seguente formula:</p> $P = 1,25 \cdot \frac{N - N_{min}}{N_{Max} - N_{min}}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• N è il numero di nazioni nelle quali il dispositivo è in uso;</li> <li>• N<sub>min</sub> è il minimo tra i valori di N di tutte le Ditte Proponenti;</li> <li>• N<sub>Max</sub> è il massimo tra i valori di N di tutte le Ditte Proponenti.</li> </ul> <p>Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).</p>		<b>1,25</b>
<b>Letture PE</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>H5</b>	<p><b>Partecipazione con esito positivo a test internazionali di interoperabilità</b></p> <p>La partecipazione documentata, con esito positivo a test internazionali di interoperabilità, rappresenta un indicatore di qualità ed affidabilità del dispositivo stesso; il punteggio è attribuito con il criterio on/off (la partecipazione con esito positivo ai test dà luogo all'attribuzione del punteggio)</p>		<b>1,25</b>
<b>H6</b>	<p><b>Dimensioni e peso</b></p> <p>Il dispositivo deve essere alloggiato su scrivanie ospitanti l'intera postazione di lavoro. L'ingombro ridotto ed il peso contenuto rappresentano, di conseguenza, una caratteristica premiante. Il punteggio è attribuito con i seguenti criteri: (la dimensione di seguito espressa in mm è la somma delle tre dimensioni: lunghezza, larghezza,</p>		<b>1,00</b>

	<p>profondità).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peso inferiore o uguale a 3,5 kg 0,50 punti; superiore 0 punti;</li> <li>• Dimensione (l+h+p) non superiore a 700 mm 0,50 punti; superiore 0 punti.</li> </ul>		
<b>H7</b>	<p><b>Numerosità installazioni del dispositivo</b></p> <p>La numerosità di dispositivi installati in altre nazioni rappresenta un indicatore di qualità ed affidabilità del dispositivo stesso. Il punteggio è attribuito in base alla formula:</p> $P = 1,75 \cdot \frac{N - N_{min}}{N_{Max} - N_{min}}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• N è il numero di installazioni del dispositivo;</li> <li>• N<sub>min</sub> è il minimo tra i valori di N di tutte le Ditte Proponenti;</li> <li>• N<sub>Max</sub> è il massimo tra i valori di N di tutte le Ditte Proponenti.</li> </ul> <p>Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).</p>		<b>1,75</b>
<b>H8</b>	<p><b>Numerosità nazioni utilizzanti il dispositivo</b></p> <p>L'utilizzo del dispositivo da parte di altre nazioni rappresenta un indicatore di qualità ed affidabilità del dispositivo stesso. Il punteggio è attribuito in base alla formula:</p> $P = 1,25 \cdot \frac{N - N_{min}}{N_{Max} - N_{min}}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• N è il numero di nazioni nelle quali il dispositivo è in uso;</li> <li>• N<sub>min</sub> è il minimo tra i valori di N di tutte le Ditte Proponenti;</li> <li>• N<sub>Max</sub> è il massimo tra i valori di N di tutte le Ditte Proponenti.</li> </ul> <p>Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).</p>		<b>1,25</b>
<b>Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>H9</b>	<p><b>Certificazioni dello Scanner Impronta Digitale</b></p> <p>Per garantire la qualità dell'impronta digitale acquisita si considera quale criterio qualificante il possesso delle seguenti certificazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Federal Bureau Investigation (FBI) Criminal Justice Information Services (CJIS) Personal Identity Verification (PIV) Single Finger Capture Device Specification;</li> <li>2. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) -</li> </ol>		<b>1,00</b>

	<p>Technical Guideline BSI-TR 03104 for production data acquisition, quality testing and transmission for passport - Annex 2.</p> <p>Il punteggio è attribuito con il criterio on/off; con l'attribuzione di 0,50 punti per il possesso di ciascuna certificazione.</p>		
<b>H10</b>	<p><b>Assenza materiale di consumo</b></p> <p>L'assenza di materiale di consumo semplifica l'operatività per gli addetti agli uffici Passaporti; oltre a non farsi carico dell'immagazzinamento presso gli uffici e del controllo scorte dei consumabili vi è una più semplice operatività sulla postazione; il punteggio è attribuito con il criterio on/off (la non necessità di materiale di consumo dà luogo all'attribuzione dei punti).</p>		<b>1,25</b>
<b>Personal Computer</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>H11</b>	<p><b>Miglioramento del Sysmark</b></p> <p>Un valore Sysmark migliorativo rispetto al minimo richiesto garantisce una maggiore potenza elaborativa del personal computer.</p> <p>Il punteggio è attribuito in base alla formula</p> $P = \frac{S - S_{min}}{S_{Max} - S_{min}}$ <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• S è il Sysmark del PC offerto (comunque non inferiore a 140);</li> <li>• S<sub>Max</sub> il valore di Sysmark più alto tra quelli offerti da tutte le Ditte Proponenti;</li> <li>• S<sub>min</sub> il valore di Sysmark più basso tra quelli offerti da tutte le Ditte Proponenti.</li> </ul> <p>Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).</p>		<b>1,00</b>
<b>H12</b>	<p><b>Dimensioni migliorative del monitor</b></p> <p>Il punteggio è attribuito con il criterio on/off (l'offerta di un monitor di dimensioni pari a 19" dà luogo all'attribuzione di 0,5 punti)</p>		<b>0,50</b>
<b>Postazioni di lavoro di tipo Mobile</b>		<b>D</b>	<b>T</b>
<b>H13</b>	<p><b>Ergonomicità ed ingombro</b></p> <p>Per un dispositivo trasportabile l'ingombro ed il peso ridotti rappresentano delle caratteristiche premianti.</p> <p>Il punteggio è attribuito con i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dimensione &lt; 1.100 mm: 0,25 punti</li> <li>• peso &lt; 11 kg: 0,25 punti</li> </ul> <p>(la dimensione espressa è relativa all'ingombro della valigetta chiusa all'interno della quale deve essere contenuta la Postazione di Lavoro di tipo Mobile - il valore espresso in mm è la somma delle tre dimensioni:</p>		<b>0,50</b>

	lunghezza, larghezza, profondità. Il peso è dato dalla somma dei pesi della valigetta e dei dispositivi componenti la Postazione di Lavoro di Tipo Mobile).		
<b>H14</b>	<b>Soluzioni di sicurezza adottate per la protezione dei dati</b>  Se i dati presenti sulle Postazioni di lavoro di tipo Mobile sono protetti attraverso meccanismo combinato software ed hardware, verranno assegnati 0,50 punti.		<b>0,50</b>
<b>H15</b>	<b>Miglioramenti del Mobilemark</b>  Un valore Mobilemark migliorativo rispetto a quello richiesto dal Capitolato maggiore garantisce una potenza elaborativa della Postazione di Lavoro. Il punteggio è attribuito in base alla formula:  $P = 0,50 \cdot \frac{M - M_{min}}{M_{Max} - M_{min}}$  Dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>• P è il punteggio assegnato;</li> <li>• M è il Mobilemark del PC offerto (comunque non inferiore a 120);</li> <li>• M<sub>Max</sub> il valore di Mobilemark più alto tra quelli offerti da tutte le Ditte Proponenti;</li> <li>• M<sub>min</sub> il valore di Mobilemark più basso tra quelli offerti da tutte le Ditte Proponenti.</li> </ul> Il punteggio P è calcolato considerando il risultato della formula troncato alla seconda cifra decimale (senza alcun arrotondamento).		<b>0,50</b>

Per ciascuno dei criteri indicati sarà assegnato un punteggio compreso tra 0 ed il valore massimo indicato in tabella. Ciascun punteggio, laddove non diversamente specificato in tabella, sarà rappresentato da un valore multiplo di 0,25.

Il punteggio tecnico finale sarà ottenuto sommando i punti relativi a ciascun criterio.

## 12.2. Attribuzione del punteggio economico

Il punteggio totale relativo al prezzo, sarà calcolato sulla base della seguente formula:

$$P_E = \frac{P_{min} + P_{Max} - P}{P_{Max}} \cdot 60$$

dove:

- “PE” è il punteggio economico;
- “Pmin” è il prezzo offerto minimo;
- “PMax” è il prezzo offerto massimo;
- “P” è il prezzo complessivo offerto.

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. PE: 3,23456 punteggio attribuito 3,234).

$P_{offerto}$  viene calcolato secondo la seguente formula:

$$P_{offerto} = A + B1 + B2 + C + D$$

Dove:

$$A = 733 \times Pai + 379 \times Pae$$

$$B1 = (733 + 379) \times 29 \times Pe1$$

$$B2 = (733 + 379) \times 29 \times Pe2$$

$$C = Npc \times Ppc + Nsp \times Psp + Nlam \times Plam + Nsc \times Psc + Npr \times Ppr + Nacq \times Pacq + Nlap \times Plap + Nval \times Pval$$

**Pai:** prezzo unitario di avviamento per le Postazioni di Lavoro in Italia, inclusivo di tutte le attività necessarie per la prima installazione delle Postazioni di Lavoro (paragrafi 6.2.4 e 6.2.5), per la predisposizione dei servizi a supporto e per tutto quanto necessario per l'attestazione delle postazioni nell'infrastruttura di emissione;

**Pae:** prezzo unitario di avviamento per le Postazioni di Lavoro all'estero, inclusivo di tutte le attività necessarie per la prima installazione delle Postazioni di Lavoro (paragrafi 6.2.4 e 6.2.5), per la predisposizione dei servizi a supporto e per tutto quanto necessario per l'attestazione delle postazioni nell'infrastruttura di emissione;

**Pe1:** canone mensile unitario per l'esercizio delle Postazioni di Lavoro, comprensivo dei servizi di cui ai paragrafi 6.2.2, 6.2.3, 6.2.7 e di quant'altro necessario alla gestione operativa delle Postazioni di Lavoro;

**Pe2:** canone mensile unitario per il servizio di Assistenza e Manutenzione di cui al paragrafo 6.2.6;

**Npc:** numero totale di PC forniti, inclusi quelli utilizzati come spare parts;

**Ppc:** prezzo unitario del PC fornito;

**Nsp:** numero totale di Stampanti Passaporto fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts;

**Psp:** prezzo unitario della Stampante Passaporto fornita;

**Nlam:** numero totale di Laminatrici fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts;

**Plam:** prezzo unitario della Laminatrice fornita;

**Nsc:** numero totale di Scanner Passaporto forniti, inclusi quelli utilizzati come spare parts;

**Psc:** prezzo unitario dello Scanner Passaporto fornito;

**Npr:** numero totale di Stampanti per pratiche e ricevute fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts;

**Ppr:** prezzo unitario della Stampante per pratiche e ricevute fornita;

**Nacq:** numero totale di Dispositivi di acquisizione e personalizzazione forniti, inclusi quelli utilizzati come spare parts;

**Pacq:** prezzo unitario del Dispositivo di acquisizione e personalizzazione fornito;

**Nlap:** numero totale di Computer Laptop forniti, inclusi quelli utilizzati come spare parts;

**Plap:** prezzo unitario del Computer Laptop fornito;

**Nval:** numero totale di Valigette di trasporto fornite, incluse quelle utilizzate come spare parts;

**Pval:** prezzo unitario della Valigetta di trasporto fornita.

**D:** prezzo dei servizi di Assistenza all'avviamento (vedi paragrafo 6.2.9) e di Formazione di base (vedi paragrafo 6.2.8)

Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa.

### **12.3. Postazioni Campione**

A pena di esclusione, ciascuna Ditta Proponente dovrà fornire a richiesta della Stazione Appaltante e senza alcun onere a carico della stessa, entro 48 ore dalla richiesta:

- n. 2 Postazioni di Lavoro di tipo BO
- n. 2 Postazioni di Lavoro di tipo FO
- n. 2 Postazioni di lavoro di tipo Mobile.

Per ciascuno dei dispositivi che prevede l'utilizzo di consumabili, la Ditta Proponente dovrà fornire anche la dotazione iniziale necessaria allo svolgimento della verifica tecnica finale di cui al paragrafo 13.

Le Postazioni Campione sono aggiuntive ai quantitativi richiesti come oggetto della fornitura della presente gara.

Entro 6 (sei) mesi dalla stipula del contratto le Postazioni Campione a ciascuna Ditta Proponente, ad esclusione di quelle della Ditta Aggiudicataria; detti beni rimarranno in proprietà della Stazione Appaltante, unitamente alle relative licenze software non esclusive, illimitate. La Ditta Aggiudicataria è tenuta a fornire i servizi di manutenzione nelle modalità e nel rispetto degli SLA di progetto anche sulle Postazioni Campione.

### **13. Verifica Tecnica Finale**

Nei confronti dell'aggiudicatario provvisorio e della Ditta Proponente seconda in graduatoria, saranno effettuati test approfonditi per verificare l'effettiva rispondenza dei dispositivi hardware offerti alle caratteristiche richieste nel presente capitolato e di quelle proposte in offerta.

La verifica sarà effettuata separatamente per ciascuna delle suddette Ditte, alla presenza di massimo due rappresentanti che dovranno fornire anche un supporto tecnico.

## **14. Penali**

### **14.1. Penali per la Consegna e l'Installazione**

In caso di ritardi nella installazione delle Postazioni di Lavoro previste dal Piano Mensile di Diffusione, oltre la tolleranza prevista del 5% (che non potrà riguardare le priorità indicate dalla Stazione Appaltante), verranno applicate:

- una penale una tantum di euro 30.000 (trentamila) per ogni Piano Mensile di Diffusione non rispettato;
- una ulteriore penale pari a euro 50 (cinquanta) per postazione per ogni giorno lavorativo di ritardo (oltre la tolleranza prevista).

### **14.2. Penali per il servizio di Help Desk di 2° livello**

Con riguardo al mancato rispetto degli SLA di cui al paragrafo 7.2, se meno del 90% delle segnalazioni, o se migliorativa, meno della percentuale offerta, nel trimestre sono state evase entro le 8 ore verranno applicate:

- una penale una tantum di Euro 10.000;
- una ulteriore penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo per ciascuna segnalazione.

Verrà sempre e comunque sanzionato ogni ritardo oltre il termine del doppio del livello di servizio considerato; in tal caso verrà applicata una penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo sui livelli di servizio per ciascun intervento.

### **14.3. Penali per ritardo nella consegna dei Rapporti Periodici mensili**

Nel caso di ritardi nella consegna da parte della Ditta Aggiudicataria dei Rapporti Periodici Mensili di cui al paragrafo 6.2.7.3, sarà applicata la penale di 1.000 Euro per ogni giorno di ritardo.

### **14.4. Penali per il servizio di Formazione**

In caso di ritardo nel servizio di Formazione presso le Sedi di Emissione PE in Italia, verrà applicata una penale pari a 1.000 euro per ciascun giorno di ritardo e per ciascuna Sede di Emissione presso la quale il servizio di Formazione viene prestato in ritardo rispetto a quanto richiesto al paragrafo 7.5.

In caso di mancato rispetto del calendario previsto per il servizio di Formazione presso la sede del MAE indirizzato agli operatori delle Postazioni di Emissione PE all'estero di cui al paragrafo 7.5 sarà applicata una penale pari 10.000 euro per ciascuna sessione rinviata.

In caso di livello di soddisfazione inferiore alla soglia indicata nel relativo livello di servizio atteso indicato nel paragrafo 7.5 o, se migliorativo, rispetto a quanto dichiarato in offerta, verrà applicata:

- una penale di 100 (cento) Euro per ogni punto percentuale per singolo corso al di sotto del livello offerto.

La Ditta Aggiudicataria è comunque tenuta a i corsi per i quali non sia stato raggiunto il richiesto livello di servizio.

#### **14.5. Penali per il servizio di assistenza all'avviamento**

In caso di livello di soddisfazione inferiore alla soglia indicata nel relativo livello di servizio atteso indicato nel paragrafo 7.6 o, se migliorativo, rispetto a quanto dichiarato in offerta, verrà applicata:

- una penale di 1.000 (mille) Euro per ogni punto percentuale per singola sede al di sotto del livello offerto.

#### **14.6. Penali per il servizio di Manutenzione**

Relativamente al servizio di manutenzione, in caso di mancato rispetto degli SLA di cui ai paragrafi 7.3 e 7.4, saranno applicate le penali che seguono.

##### **Italia**

Con riguardo al mancato rispetto degli SLA di cui agli item 1 e item 2, se più del 10% degli interventi effettuati nel trimestre sono stati chiusi oltre i tempi previsti, verranno applicate:

- una penale una tantum di Euro 10.000;
- una ulteriore penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo per ciascun intervento considerato (oltre la tolleranza prevista).

Verrà sempre e comunque sanzionato ogni singolo intervento che avvenga oltre il termine del doppio del livello di servizio considerato; in tal caso verrà applicata una penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo sui livelli di servizio per ciascun intervento.

##### **Estero**

Con riguardo al mancato rispetto degli SLA relativi ai servizi di manutenzione regolato dagli Indicatori A,B e C, se più del 10% degli interventi effettuati nel trimestre sono stati chiusi oltre i tempi previsti, verranno applicate:

- una penale una tantum di Euro 10.000;
- una ulteriore penale pari a Euro 500 per ogni giorno lavorativo di ritardo per ciascun intervento considerato (oltre la tolleranza prevista).

Verrà sempre e comunque sanzionato ogni singolo intervento che avvenga oltre il termine del doppio del livello di servizio considerato; in tal caso verrà applicata una penale pari a Euro 100 per ogni ora di ritardo sui livelli di servizio per ciascun intervento.

## **14.7. Penali per ritardo nell'attivazione e comunicazione dell'Organizzazione Logistica**

A) In caso del mancato rispetto dei termini previsti per l'attivazione delle Sedi Operative, in base a quanto previsto nel paragrafo 6.2.1 verrà applicata:

- una penale di 5.000 (cinquemila) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione di ciascuna Sede Operativa;

B) In caso del mancato rispetto dei termini previsti per l'attivazione di ciascuno dei Centri di Raccolta per lo Staging e Centri di Manutenzione, in base a quanto previsto nel paragrafo 6.2.1 verrà applicata:

- una penale di 10.000 (diecimila) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione di ciascuno dei centri di cui sopra.

## **14.8. Penali per ritardo nella nomina e sostituzione dei Responsabili**

A) In caso del mancato rispetto dei termini previsti per la nomina iniziale delle figure professionali, in base a quanto previsto nel paragrafo 9 verrà applicata:

- una penale di 3.000 (tremila) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nella nomina di ciascuna figura;

B) In caso del mancato rispetto dei termini previsti per la sostituzione delle suddette figure, anche su richiesta della Stazione Appaltante, in base a quanto previsto nel paragrafo 9 verrà applicata:

- una penale di 3.000 (tremila) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione di ciascuna figura.

# Allegato A

## **Table di dispiegamento delle Postazioni di Lavoro**

## Postazioni di Lavoro per le Sedi di Emissione in Italia

Sede	Postazioni di Lavoro di tipo Front Office	Postazioni di Lavoro di tipo Back Office
Questura - Agrigento	1	0
Commissariato Palma di Montechiaro	1	0
Commissariato Canicattì	1	0
Commissariato Licata	1	0
Commissariato Porto Empedocle	1	0
Commissariato Sciacca	0	0
Questura - Alessandria	3	0
Commissariato Casale Monferrato	0	0
Questura - Ancona	2	0
Commissariato Fabriano	1	1
Commissariato Jesi	1	1
Commissariato Osimo	1	1
Commissariato Senigallia	1	1
Questura - Aosta	2	0
Questura - Ascoli Piceno	2	0
Commissariato Fermo	1	0
Commissariato San Benedetto del Tronto	1	0
Questura - L'Aquila	1	0
Commissariato Avezzano	1	0
Commissariato Sulmona	1	0
Questura - Arezzo	1	0
Commissariato Montevarchi	1	1
Commissariato San Sepolcro	1	1
Questura - Asti	1	1
Questura - Avellino	1	0
Commissariato Ariano Irpino	1	1
Commissariato Lauro di Nola	1	1
Commissariato Sant'Angelo dei Lombardi	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato Cervinara	1	1
Questura - Bari	4	0
Commissariato P.S. Sezionale Bari Carrassi	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Bari San Nicola	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Bari San Paolo	0	0
Commissariato Andria	1	1
Commissariato Barletta	1	1
Commissariato Bitonto	1	0
Commissariato Canosa	1	0
Commissariato Corato	1	0
Commissariato Gravina di Puglia	1	0
Commissariato Trani	1	1
Commissariato Monopoli	1	0
Questura - Bergamo	1	2
Commissariato Treviglio	1	1
Questura - Belluno	1	0
Commissariato Cortina D'ampezo	1	1
Questura - Benevento	2	0
Commissariato P.S. Telese Terme	0	0
Questura - Bologna	3	1
Commissariato P.S. Sezionale Viola	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Bolognina Pontevecchio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Due Torri San Francesco	1	1
Commissariato Imola	1	1
Commissariato San Giovanni in Persiceto	1	1
Questura - Brindisi	1	0
Commissariato Ostuni	1	1
Commissariato Mesagne	1	1
Questura - Brescia	3	0
Commissariato Carmine	0	0
Posto Polizia Stazione	0	0

<b>Sede</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Back Office</b>
Commissariato Desenzano del Garda	0	1
Questura - Bolzano	1	1
Commissariato Bressanone	1	1
Commissariato Merano	1	1
Commissariato Brennero	2	1
Commissariato S.Candido	2	1
Questura - Cagliari	2	0
Commissariato P.S. Sezionale Sant'avendrace	0	0
Commissariato Quartu Sant'elena	1	1
Commissariato Iglesias	1	1
Commissariato Carbonia	1	1
Questura - Campobasso	2	0
Commissariato Termoli	1	0
Questura - Caserta	0	0
Commissariato Castel Volturno	0	1
Commissariato Marcianise	1	1
Commissariato Maddaloni	1	1
Commissariato Aversa	1	1
Commissariato Santa Maria Capua Vetere	1	1
Commissariato Sessa Aurunca	1	1
Posto Fisso Operativo Casapesenna	0	0
Questura - Chieti	1	1
Commissariato Lanciano	1	0
Commissariato Vasto	1	0
Questura - Caltanissetta	3	0
Commissariato Gela	1	1
Commissariato Niscemi	1	1
Questura - Cuneo	4	0
Questura - Como	1	1
Questura - Cremona	2	0
Commissariato Crema	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Questura - Cosenza	1	0
Commissariato Paola	2	1
Commissariato Rossano Calabro	1	1
Commissariato Castrovillari	1	1
Posto Fisso di Polizia Cetraro	0	0
Questura - Catania	4	2
Commissariato P.S. Sezionale Centrale	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Borgo Ognina	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Nesima	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Librino	1	0
Commissariato P.S. Sezionale San Cristoforo	0	0
Commissariato Acireale	2	0
Commissariato Adrano	1	0
Commissariato Caltagirone	1	0
Questura - Catanzaro	1	0
Commissariato Lamezia Terme	1	1
Commissariato Catanzaro Lido	1	1
Questura - Enna	0	0
Commissariato Leonforte	0	0
Commissariato Nicosia	0	0
Commissariato Piazza Armerina	0	0
Questura - Ferrara	1	0
Questura - Foggia	1	0
Commissariato Cerignola	1	1
Commissariato Lucera	0	0
Commissariato Manfredonia	1	1
Commissariato San Severo	1	1
Questura - Firenze	6	2
Commissariato P.S. Sezionale Oltrarno	2	1
Commissariato P.S. Sezionale Rifredi Peretola	2	1
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni	2	1

<b>Sede</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Back Office</b>
Posto Fisso di Polizia Brozzi - Le Piagge	0	0
Commissariato Empoli	1	1
Commissariato Sesto Fiorentino	2	1
Questura - Forlì	1	0
Commissariato Cesena	1	0
Questura - Frosinone	0	0
Posto Fisso di Polizia Centro	0	0
Commissariato Cassino	1	1
Commissariato Fiuggi	0	0
Commissariato Sora	0	0
Questura - Genova	2	2
Commissariato P.S. Sezionale Nervi	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Pre	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Foce Sturla	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Centro	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Sanpierdarena - Cornigliaro	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Sestri Ponente	0	0
Commissariato P.S. Sezionale San Fruttuoso	0	0
Commissariato Chiavari	0	0
Commissariato Rapallo	0	0
Questura - Gorizia	2	0
Commissariato Monfalcone	0	0
Questura - Grosseto	1	0
Questura - Imperia	2	0
Commissariato San Remo	0	0
Commissariato Ventimiglia	0	0
Questura - Isernia	0	0
Questura - Lecce	2	0
Commissariato Galatina	1	1
Commissariato Gallipoli	1	1
Commissariato Nardò	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato Taurisano	1	1
Commissariato Otranto	1	1
Questura - Livorno	1	0
Commissariato Cecina	1	0
Commissariato Piombino	1	1
Commissariato Portoferraio	1	1
Commissariato Rosignano Solvay	1	0
Questura - Latina	2	0
Commissariato Gaeta	1	0
Commissariato Formia	1	0
Commissariato Terracina	1	0
Commissariato Fondi	1	0
Commissariato Cisterna	1	0
Questura - Lucca	2	0
Commissariato Viareggio	1	0
Posto Fisso di Polizia Forte dei Marmi	1	0
Questura - Macerata	1	1
Commissariato Civitanova Marche	1	1
Questura - Messina	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Messina Sud (contesse???)	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Duomo	0	0
Commissariato Barcellona Pozzo di Gotto	0	0
Commissariato Milazzo	0	0
Commissariato Patti	0	0
Commissariato Sant'Agata di Militello	0	0
Commissariato Taormina	0	0
Commissariato Capo D'orlando	0	0
Posto Fisso di Polizia Tortorici	0	0
Questura - Milano	10	10
Commissariato P.S. Sezionale Sempione	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Cenisio	1	0

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato P.S. Sezionale Citta' Studi	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Lambrate	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Greco Turro	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Porta Genova	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Porta Ticinese	1	0
Commissariato P.S. Sezionale San Siro	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Scalo Romano	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Centro	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Monforte Vittoria	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Garibaldi Venezia	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Nuovo Polo Fieristico (Rho Fiera)	2	1
Commissariato P.S. Sezionale Bonola	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Mecenate	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Quarto Oggiaro	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Lorenteggio	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Villa S. Giovanni	1	0
Commissariato Legnano	2	1
Commissariato Monza	2	1
Commissariato Sesto San Giovanni	1	0
Commissariato Cinisello Balsamo	1	0
Questura - Mantova	2	0
Questura - Modena	1	1
Commissariato Carpi	1	0
Commissariato Mirandola	1	1
Commissariato Sassuolo	1	0
Questura - Massa Carrara	1	0
Commissariato Carrara	1	1
Questura - Matera	1	0
Commissariato Pisticci	0	0
Commissariato Scanzano Jonico	0	0
Questura - Napoli	6	0

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato P.S. Sezionale Bagnoli	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Castelcapuano - Palazzo di Giustizia	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Decumani	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Ponticelli	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Poggioreale	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Posillipo	1	0
Commissariato P.S. Sezionale San Carlo Arena	1	0
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni Barra	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Vicaria - Mercato	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Vasto Arenaccia	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Quartieri Spagnoli (Ex Montecalvario)	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Vomero	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Arenella	1	0
Commissariato P.S. Sezionale San Ferdinando	1	0
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Secondigliano	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Dante	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Scampia	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Pianura	0	0
Commissariato P.S. Sezionale Chiaiano	0	0
Commissariato Acerra	1	1
Commissariato Afragola	1	1
Commissariato Capri	1	1
Commissariato Castellammare di Stabia	1	1
Commissariato Giugliano Villaricca	1	1
Commissariato Ischia	1	1
Commissariato Nola	1	1
Commissariato Portici Ercolano	1	1
Commissariato Pozzuoli	1	1
Commissariato San Giuseppe Vesuviano	1	1
Commissariato Sorrento	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato Torre Annunziata	1	1
Commissariato Torre Del Greco	1	1
Commissariato Pompei	1	1
Commissariato San Giorgio a Cremano	1	1
Commissariato Frattamaggiore	1	1
Posto Fisso di Polizia di Sant'antimo	0	0
Posto Fisso di Polizia di Ercolano	0	0
Questura - Novara	2	1
Questura - Nuoro	0	0
Commissariato Gavoi	0	0
Commissariato Lanusei	0	0
Commissariato Macomer	0	0
Commissariato Orgosolo	0	0
Commissariato Ottana	0	0
Commissariato Siniscola	0	0
Commissariato Tortolì	0	0
Questura - Oristano	1	0
Questura - Palermo	2	0
Commissariato P.S. Sezionale Oreto Stazione	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Mondello	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Politeama	0	1
Commissariato P.S. Sezionale Porta Nuova	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Zisa - Borgo Nuovo	0	1
Commissariato P.S. Sezionale Brancaccio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Libertà	1	1
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo	1	1
Commissariato Bagheria	1	1
Commissariato Cefalù	1	1
Commissariato Corleone	0	1
Commissariato Partinico	1	1
Commissariato Termini Imerese	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Questura - Piacenza	3	0
Questura - Padova	3	0
Commissariato Sezionale Stanga	0	0
Questura - Pescara	1	0
Questura - Perugia	3	0
Commissariato Assisi	1	0
Commissariato Foligno	1	0
Commissariato Spoleto	1	0
Commissariato Città di Castello	1	0
Questura - Pisa	2	0
Commissariato Pontedera	1	1
Commissariato Volterra	0	1
Questura - Pordenone	1	0
Questura - Parma	2	0
Questura - Pesaro Urbino	3	0
Commissariato Fano	1	0
Commissariato Urbino	1	0
Questura - Pistoia	1	0
Commissariato Montecatini Terme	1	1
Commissariato Pescia	1	1
Questura - Pavia	3	0
Commissariato Vigevano	1	1
Commissariato Voghera	1	1
Questura - Potenza	1	0
Commissariato Melfi	1	1
Questura - Ravenna	2	1
Commissariato Faenza	2	0
Commissariato Lugo	2	0
Questura - Reggio Calabria	1	0
Commissariato Condofuri	0	0
Commissariato Gioia Tauro	0	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato Palmi	0	0
Commissariato Siderno Marina	1	1
Commissariato Villa San Giovanni	0	0
Commissariato Cittanova	0	0
Commissariato Bovalino	0	0
Commissariato Taurianova	0	0
Commissariato Polistena	0	0
Questura - Reggio Emilia	2	0
Commissariato P.S. Sezionale San Lazzaro	0	0
Questura - Ragusa	1	0
Commissariato Comiso	1	0
Commissariato Modica	1	0
Commissariato Vittoria	1	0
Questura - Rieti	2	0
Posto Fisso di Polizia Passo Corese	0	0
Posto Fisso di Polizia Terminillo	0	0
Questura - Roma	5	2
Questura - Roma Segreteria Questore	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Trevi Campomarzio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Castro Pretorio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Trastevere	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Viminale	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Esquilino	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Celio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Salario Parioli	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Villa Glori	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Fidene-Serpentara	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Vescovio	1	1
Posto di Polizia Porta del Popolo	0	0
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Porta Pia	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato P.S. Sezionale c/o Università degli Studi	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Montesacro	0	0
Commissariato P.S. Sezionale San Basilio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale S.Ippolito	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Porta Maggiore	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Torpignattara	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Prenestino	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Centocelle	0	0
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Appio Nuovo	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Romanina	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Tuscolano	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Tor Carbone	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Colombo	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Esposizione	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Spinaceto	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Prati	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Borgo	1	1
Commissariato P.S. Sezionale c/o Rai TV	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Palazzo di Giustizia	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Primavalle	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Monte Mario	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Ponte Milvio	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Flaminio Nuovo	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Casilino	1	1
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo	1	0
Commissariato P.S. Sezionale Monteverde	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Lido di Roma	1	1
Commissariato P.S. Sezionale Aurelio	1	1
Commissariato Albano Laziale	1	1
Commissariato Anzio - Nettuno	1	1

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato Civitavecchia	1	1
Commissariato Colleferro	1	1
Commissariato Frascati	1	1
Commissariato Genzano	1	1
Commissariato Marino	1	1
Commissariato Tivoli	1	1
Posto di Polizia Guidonia	0	0
Commissariato Velletri	1	1
Commissariato Fiumicino	1	1
Questura - Rovigo	1	0
Commissariato Adria	1	1
Commissariato Porto Tolle	0	1
Questura - Salerno	3	0
Commissariato P.S. Sezionale Torrione	0	0
Commissariato Battipaglia	2	1
Commissariato Cava dei Tirreni	2	1
Commissariato Nocera Inferiore	2	1
Commissariato Sarno	2	1
Commissariato Fisciano	2	1
Questura - Siena	2	0
Questura - Siena - Caserma Piave	0	0
Commissariato Chiusi Chianciano	1	1
Commissariato Poggibonsi	1	1
Questura - Sondrio	2	0
Questura - La Spezia	1	0
Commissariato Sarzana	1	1
Questura - Siracusa	2	1
Commissariato di P.S. Ortigia	0	0
Commissariato Augusta	0	0
Commissariato Avola	0	0
Commissariato Lentini	0	0

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato Pachino	0	0
Commissariato Priolo Gargallo	0	0
Commissariato Noto	0	0
Questura - Sassari	2	0
Commissariato Alghero	1	1
Commissariato Olbia	1	1
Commissariato Ozieri	1	1
Commissariato Tempio Pausania	1	1
Commissariato Porto Cervo Arzachena	1	1
Posto Fisso di Polizia Fertilia	0	0
Posto Fisso di Polizia Santa Teresa di Gallura	0	0
Posto Fisso di Polizia Palau	0	0
Posto Fisso di Polizia Porto Torres	0	0
Questura - Savona	1	0
Commissariato Alassio	0	1
Questura - Taranto	2	0
Commissariato Manduria	1	1
Commissariato Martina Franca	1	1
Commissariato Grottaglie	1	1
Questura - Teramo	2	0
Commissariato Atri	1	1
Questura - Trento	4	0
Commissariato Riva del Garda	1	1
Commissariato Rovereto	1	1
Questura - Torino	8	0
Commissariato di P.S. Barriera Nizza	1	0
Commissariato di P.S. Barriera Milano	1	0
Commissariato di P.S. Borgo Po	1	0
Commissariato di P.S. Dora Vanchiglia	0	0
Commissariato di P.S. Madonna di Campagna	1	0
Commissariato di P.S. Mirafiori	1	0

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Commissariato di P.S. San Donato	1	0
Commissariato di P.S. San Paolo	1	0
Commissariato di P.S. San Secondo	1	0
Commissariato di P.S. Centro	1	0
Commissariato di P.S. Ivrea Banchette	3	0
Commissariato di P.S. Rivoli	1	0
Commissariato di P.S. Bardonecchia	1	0
Questura - Trapani	1	0
Commissariato Alcamo	1	1
Commissariato Castellammare del Golfo	1	1
Commissariato Marsala	1	0
Commissariato Mazara del Vallo	1	0
Commissariato Castelvetrano	1	0
Questura - Terni	3	0
Commissariato Orvieto	2	1
Questura - Trieste	2	0
Commissariato San Saba	0	0
Commissariato Rozzol Melara	0	0
Commissariato Palazzo di Giustizia	0	0
Commissariato Opicina	0	0
Commissariato Duino Aurisina	0	0
Commissariato Muggia (con funzioni di Frontiera)	0	0
Questura - Treviso	4	2
Commissariato Conegliano Veneto	2	1
Questura - Udine	2	0
Commissariato Cividale	1	1
Commissariato Tolmezzo	1	1
Questura - Varese	2	2
Commissariato Busto Arsizio	1	1
Commissariato Gallarate	1	1
Questura - Vercelli	2	0

Sede	Postazioni di Lavoro di	
	tipo Front Office	tipo Back Office
Questura - Venezia	5	1
Commissariato San Marco	2	1
Commissariato Marghera	2	1
Commissariato Mestre	2	1
Commissariato Chioggia	2	1
Commissariato Jesolo	2	1
Commissariato Portogruaro	2	1
Posto Fisso di Polizia del Lido	0	0
Questura - Vicenza	3	0
Commissariato Bassano del Grappa	2	1
Questura - Verona	4	0
Commissariato di P.S. Borgo Roma	0	0
Questura - Viterbo	3	0
Commissariato Tarquinia	1	0
Questura - Biella	1	0
Questura - Crotone	2	0
Questura - Lecco	1	0
Questura - Lodi	1	0
Questura - Prato	2	0
Posto Fisso di Polizia Prato Centro	0	0
Questura - Rimini	1	0
Questura - Verbano Cusio Ossola	0	0
Commissariato Omegna	0	0
Commissariato Domodossola	1	0
Questura - Vibo Valentia	1	0
Commissariato Serra San Bruno	0	1
Posto Fisso di Polizia Tropea	0	0
<b>Totali</b>	<b>512</b>	<b>221</b>

## Postazioni di Lavoro per le Sedi di Emissione all'estero

Tipo Sede	Città	Postazioni di Lavoro di tipo Front Office	Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"	Postazioni di Lavoro di tipo Mobile
Amb.	Luanda	0	0	1
Amb.	Yaoundè	0	0	1
Amb.	Brazzaville	0	0	1
Amb.	Abidjan	0	0	1
Amb.	Asmara	0	1	0
Amb.	Addis Abeba	0	0	1
Amb.	Libreville	0	1	0
Amb.	Accra	0	0	1
Amb.	Nairobi	1	0	1
Amb.	Maputo	0	0	1
Amb.	Windhoek	0	1	0
Amb.	Abuja	0	1	0
Cons. Gen.	Lagos	0	0	1
Amb.	Kinshasa	0	0	1
Amb.	Dakar	0	0	1
Cons.	Cape Town	1	0	1
Cons.	Durban	1	0	0
Cons. Gen.	Johannesburg	2	0	1
Amb.	Pretoria	1	0	1
Amb.	Karthoum	0	1	0
Amb.	Dar es Salaam	0	0	1
Amb.	Kampala	0	0	1
Amb.	Lusaka	0	0	1
Amb.	Harare	0	1	0
Cons.Gen.	Bahia Blanca	1	0	1
Cons. Gen.	Buenos Aires	3	0	2
Cons. Gen.	Cordoba	2	0	1
Cons. Gen.	La Plata	2	0	1

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Ag. Cons.	Lomas de Zamora	1	0	1
Cons.	Mar del Plata	1	0	1
Cons.	Mendoza	1	0	1
Ag. Cons.	Moron	1	0	0
Cons. Gen.	Rosario	3	0	1
Amb.	La Paz	1	0	1
Cons.	Belo Horizonte	1	0	1
Amb.	Brasilia	1	0	1
Cons. Gen.	Curitiba	2	0	1
Cons. Gen.	Porto Alegre	2	0	1
Cons.	Recife	1	0	1
Cons. Gen.	Rio de Janeiro	3	0	1
Cons. Gen.	San Paolo	3	0	2
Cons.	Edmonton	0	0	1
Cons. Gen.	Montreal	1	0	1
Amb.	Ottawa	0	0	1
Cons. Gen.	Toronto	2	0	2
Cons. Gen.	Vancouver	1	0	1
Amb.	Santiago del Cile	2	0	1
Amb.	Bogotà	2	0	1
Amb.	San Josè	1	0	0
Amb.	L'Avana	0	1	0
Amb.	Quito	2	0	1
Amb.	San Salvador	0	1	0
Amb.	Guatemala	1	0	1
Amb.	Tegucigalpa	0	1	0
Amb.	Città del Messico	1	0	1
Amb.	Managua	0	0	1
Amb.	Panama	0	0	1
Amb.	Asuncion	1	0	1
Amb.	Lima	2	0	1

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Amb.	Santo Domingo	1	0	1
Cons. Gen.	Boston	1	0	1
Cons. Gen.	Chicago	1	0	1
Cons.	Detroit	1	0	1
Cons. Gen.	Houston	1	0	1
Cons. Gen.	Los Angeles	1	0	1
Cons. Gen.	Miami	2	0	1
Cons. Gen.	New York	3	0	1
Vice Cons.	Newark	1	0	0
Cons. Gen.	Philadelphia	1	0	1
Cons. Gen.	San Francisco	1	0	1
Amb.	Washington	1	0	1
Cons.	Montevideo	2	0	2
Cons. Gen.	Caracas	3	0	3
Cons.	Maracaibo	1	0	1
Amb.	Kabul	0	1	0
Cons.	Adelaide	1	0	1
Cons.	Brisbane	1	0	1
Amb.	Canberra	0	0	1
Cons. Gen.	Melbourne	2	0	1
Cons.	Perth	1	0	1
Cons. Gen.	Sydney	2	0	1
Amb.	Dacca	0	0	1
Amb.	Manila	0	1	0
Cons. Gen.	Osaka	0	0	1
Amb.	Tokyo	1	0	1
Cons. Gen.	Calcutta	0	0	1
Cons. Gen.	Mumbai	0	0	1
Amb.	New Delhi	0	0	1
Amb.	Jakarta	0	0	1
Amb.	Kuala Lumpur	0	0	1

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Amb.	Yangon	0	1	0
Amb.	Wellington	1	0	1
Amb.	Islamabad	0	0	1
Cons. Gen.	Karachi	0	1	0
Cons. Gen.	Canton	0	0	1
Cons. Gen.	Hong Kong	1	0	1
Amb.	Pechino	0	0	1
Cons. Gen.	Shangai	0	0	1
Amb.	Seoul	0	0	1
Amb.	Singapore	0	1	0
Amb.	Colombo	0	0	1
Uff.It.Pro.	Taipei	0	1	0
Amb.	Bangkok	1	0	1
Amb.	Hanoi	0	0	1
Cons.	Scutari	0	1	0
Amb.	Tirana	0	1	0
Cons. Gen.	Valona	0	1	0
Amb.	Jerevan	0	1	0
Cons. Gen.	Innsbruck	1	0	0
Amb.	Vienna	1	0	1
Amb.	Baku	0	1	0
Cons.	Bruxelles	3	0	1
Cons. Gen.	Charleroi	2	0	0
Ag. Cons.	Genk	0	1	0
Cons. Gen.	Liegi	2	0	0
Vice Cons.	Mons	1	0	0
Amb.	Minsk	0	1	0
Amb.	Sarajevo	0	1	0
Amb.	Sofia	0	1	0
Amb.	Nicosia	0	1	0
Cons. Gen.	Fiume	1	0	0

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Cons.	Spalato	0	1	0
Amb.	Zagabria	0	0	1
Amb.	Copenaghen	0	0	1
Amb.	Tallinn	0	1	0
Amb.	Skopje	0	1	0
Amb.	Mosca	1	0	1
Cons. Gen.	San Pietroburgo	0	1	0
Amb.	Helsinki	0	0	1
Cons.	Chambery	1	0	0
Cons.	Lilla	1	0	1
Cons. Gen.	Lione	1	0	1
Cons. Gen.	Marsiglia	1	0	1
Cons. Gen.	Metz	2	0	1
Cons.	Mulhouse	1	0	0
Cons. Gen.	Nizza	1	0	1
Cons. Gen.	Parigi	3	0	1
Cons.	Tolosa	1	0	0
Amb.	Tbilisi	0	1	0
Cons. Gen.	Amburgo	1	0	0
Amb.	Berlino	2	0	1
Cons. Gen.	Colonia	3	0	1
Cons.	Dortmund	2	0	1
Cons. Gen.	Francoforte	3	0	1
Cons.	Friburgo	2	0	1
Cons. Gen.	Hannover	1	0	1
Ag. Cons.	Mannheim	1	0	1
Cons. Gen.	Monaco di Baviera	3	0	1
Cons.	Norimberga	1	0	1
Cons.	Saarbrücken	1	0	1
Cons. Gen.	Stoccarda	3	0	1
Ag. Cons.	Wolfsburg	1	0	0

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Cons.	Atene	1	0	1
Amb.	Dublino	1	0	1
Amb.	Astana	0	0	1
Amb.	Riga	0	1	0
Amb.	Vilnius	0	1	0
Cons.	Esch-sur-Alzette	2	0	0
Amb.	La Valletta	0	1	0
Cons. Gen.	Monaco	1	0	0
Amb.	Oslo	0	0	1
Cons. Gen.	Amsterdam	2	0	0
Amb.	Varsavia	0	0	1
Amb.	Lisbona	0	0	1
Vice Cons.	Bedford	1	0	1
Cons. Gen.	Edimburgo	1	0	0
Cons. Gen.	Londra	3	0	2
Cons.	Manchester	2	0	1
Amb.	Praga	0	0	1
Amb.	Bucarest	0	0	1
Cons. Gen.	Timisoara	0	1	0
Amb.	San Marino	1	0	0
Amb.	Belgrado	0	1	0
Cons. Gen.	Podgorica	0	1	0
Amb.	Bratislava	0	1	0
Cons. Gen.	Capodistria	0	1	0
Amb.	Lubiana	0	1	0
Cons. Gen.	Barcellona	2	0	1
Cons. Gen.	Madrid	2	0	1
Amb.	Stoccolma	1	0	1
Cons. Gen.	Basilea	3	0	0
Cons.	Berna	2	0	1
Ag. Cons.	Coira	1	0	0

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Cons. Gen.	Ginevra	2	0	0
Cons. Gen.	Losanna	2	0	0
Cons. Gen.	Lugano	3	0	0
Ag. Cons.	Neuchatel	1	0	0
Cons.	San Gallo	2	0	0
Ag. Cons.	Sion	1	0	0
Ag. Cons.	Wettingen	1	0	0
Cons. Gen.	Zurigo	3	0	0
Amb.	Ankara	0	0	1
Cons. Gen.	Istanbul	1	0	0
Cons.	Izmir	0	1	0
Amb.	Kiev	0	0	1
Amb.	Budapest	0	0	1
Amb.	Tashkent	0	1	0
Amb.	Algeri	0	0	1
Cons. Gen.	Gedda	0	1	0
Amb.	Riad	0	0	1
Amb.	Manama	0	1	0
Cons. Gen.	Alessandria	0	0	1
Cons.	Il Cairo	1	0	1
Amb.	Abu Dhabi	0	1	0
Ag. Cons.	Dubai	0	0	1
Cons. Gen.	Gerusalemme	0	1	0
Amb.	Amman	0	0	1
Amb.	Teheran	0	1	0
Amb.	Tel Aviv	1	0	1
Amb.	Al Kuwait	0	1	0
Amb.	Beirut	0	0	1
Cons. Gen.	Tripoli	0	0	1
Cons. Gen.	Casablanca	0	0	1
Amb.	Rabat	0	1	0

<b>Tipo Sede</b>	<b>Città</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Front Office "Light"</b>	<b>Postazioni di Lavoro di tipo Mobile</b>
Amb.	Mascate	0	1	0
Amb.	Doha	0	1	0
Amb.	Damasco	0	0	1
Amb.	Tunisi	0	0	1
Amb.	Sana'a	0	1	0
MAE	Uffici MAE	0	4	4
<b>Totali</b>		<b>175</b>	<b>55</b>	<b>149</b>