



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Numero di gara: 2773762

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELL’INFRASTRUTTURA PERIFERICA
DI EMISSIONE DEI PASSAPORTI ELETTRONICI**

ALLEGATO A – CAPITOLATO TECNICO



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

SOCIETÀ PER AZIONI CON UNICO SOCIO - CAPITALE SOCIALE € 340.000.000 I.V.

PARTITA IVA N. 00880711007 - CODICE FISCALE E R.I. 00399810589 - R.E.A. 86629

SEDE LEGALE: VIA SALARIA, 1027 - 00138 ROMA - TEL. 06 85081 - FAX 06 85082517/06 85082626 - N. VERDE 800864035

www.ipzs.it



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Sommario

1	Definizioni e acronimi	4
1.1	Definizioni	4
1.2	Acronimi	4
2	Premessa	6
3	Riferimenti Tecnici e Normativi	7
4	Contesto di riferimento dell'appalto	7
4.1	Tipologia delle postazioni	8
4.1.1	Postazione di Lavoro di tipo FO	8
4.1.2	Postazione di Lavoro di tipo BO	9
5	Caratteristiche dell'appalto	10
5.1	Oggetto dell'appalto	10
5.2	Durata dell'appalto	12
6	Descrizione dei servizi	12
6.1	Le Postazioni di Lavoro oggetto dei servizi - Lotto 1	13
6.2	Le Postazioni di Lavoro oggetto dei servizi - Lotto 2	14
6.3	Spare Part	15
6.4	Consumabili	15
6.5	Gestione Inventario	16
6.6	Organizzazione dell'Impresa Aggiudicataria	16
6.7	Requisiti di sicurezza dei locali dell'Impresa Aggiudicataria	17
6.8	Gestione Logistica e Assistenza e Manutenzione in Italia (Lotto 1)	17
6.9	Gestione Logistica e Assistenza e Manutenzione all'estero (Lotto 2)	19
6.10	Help Desk per le Sedi di Emissione PE in Italia (Lotto 1)	21
6.11	Help Desk per le Sedi di Emissione PE all'estero (Lotto 2)	23
6.12	Infrastrutture di servizio dell'Help Desk	26
7	Organizzazione e composizione del team di lavoro	28
7.1	Responsabile unico (Project Manager)	28
7.2	Responsabile del servizio di Gestione Logistica	29
7.3	Responsabile del servizio di Help Desk	29



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

7.4	Operatore Tecnico del servizio di Help Desk.....	30
8	Qualità	30
8.1	Requisiti di Qualità e piano di Qualità	30
8.2	Livelli di servizio.....	31
8.2.1	Livelli di servizio per il LOTTO 1	31
8.2.2	Livelli di servizio per il LOTTO 2	33
8.3	Rapporti periodici e monitoraggio.....	41
9	Penali	42
9.1	Penali per il LOTTO 1.....	42
9.1.1	Penali per il servizio di Help Desk per le Sedi di Emissione PE in Italia.....	42
9.1.2	Penali per il servizio di Assistenza e Manutenzione per le Sedi di Emissione in Italia	42
9.2	Penali per il LOTTO 2.....	43
9.2.1	Penali per il servizio di Help Desk per le Sedi di Emissione PE all'estero	43
9.2.2	Penali per il servizio di Assistenza e Manutenzione per le Sedi di Emissione all'estero	43
9.3	Altre penali (Lotto 1 e 2).....	44
10	ALLEGATO A.1 – ELENCO QUESTURE E COMMISSARIATI SEDI DI EMISSIONE PASSAPORTI PE IN ITALIA (Lotto 1).....	45
11	ALLEGATO A.2 – ELENCO AMBASCIATE E CONSOLATI SEDI DI EMISSIONE PASSAPORTI PE all'estero (Lotto 2)	58
12	ALLEGATO A.3 – Tariffe corriere diplomatico (Lotto 2)	63



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

1 Definizioni e acronimi

1.1 Definizioni

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

Centri di Manutenzione: i siti di manutenzione e assistenza tecnica dell'Impresa Aggiudicataria presso i quali viene espletata la manutenzione delle apparecchiature oggetto del presente appalto;

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

Impresa Aggiudicataria: il soggetto o i soggetti riuniti in forma di raggruppamento temporaneo o Consorzio di operatori economici, cui la Stazione Appaltante affida l'appalto 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 (Lotto 2) 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;

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 (Lotto 1) e Sedi delle Ambasciate e dei Consolati e Sede del MAE in Roma - P.le della Farnesina n.1, per quanto riguarda l'estero (Lotto 2), presso le quali si espletano le operazioni di emissione dei PE;

Sede Operativa: sede o ufficio dell'Impresa 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 dall'Impresa Aggiudicataria per i servizi oggetto dell'appalto;

Spare Part: i dispositivi messi a disposizione dalla Stazione Appaltante che dovranno essere utilizzate dall'Impresa Aggiudicataria per implementare il meccanismo di Swap;

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.

1.2 Acronimi

BO	Back-Office
FO	Front-Office
ICAO	International Civil Aviation Organization (Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile)
IPZS	Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
MIN	Ministero dell'Interno
MRTD	Machine Readable Travel Document (Documento di Viaggio Leggibile a Macchina)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

<i>PE</i>	Passaporto Elettronico
<i>TT</i>	Trouble Ticketing
<i>Pdl</i>	Postazione di lavoro



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

2 Premessa

A partire dal 26 ottobre 2006 gli Uffici Consolari italiani all'estero e le Questure ed i Commissariati in Italia hanno cominciato a rilasciare un nuovo modello di passaporto, di tipo elettronico, utilizzando più moderne tecnologie, che offrono standard più elevati di sicurezza. A far data dal 29 Giugno 2009, in ottemperanza alla Decisione della Comunità Europea n. 2909 del 28 Giugno 2006, sui Passaporti Elettronici sono memorizzate anche le impronte digitali del titolare del documento.

L'emissione del nuovo documento di viaggio, previsto da un impegno comune europeo, consente di beneficiare del Visa Waiver Program (Programma "Viaggio senza Visto", presso il sito 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 (MAE) 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 (MIN) 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 utilizzate per assicurare l'integrità e l'autenticità dei dati memorizzati nel processore del Passaporto Elettronico (PE).

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

In particolare, IPZS a far data dal 23 Novembre 2006, nell'ambito della cosiddetta Fase 1 del progetto PE, ha provveduto a dispiegare presso le Sedi di Emissione in Italia ed all'estero 1.113 postazioni di lavoro (805 per le Sedi di Emissione in Italia e 308 per le Sedi di Emissione all'estero). La scadenza dei contratti per i servizi di supporto relativi a tali postazioni è prevista per il 23 Novembre 2011.

A partire da Marzo 2010, alle postazioni di lavoro di cui sopra, attraverso nuovi contratti di fornitura e servizi di gestione, sono state affiancate ulteriori 1.061 postazioni di lavoro (733 per le Sedi di Emissione in Italia e 328 per le Sedi di Emissione all'estero) per far fronte ai maggiori carichi di lavoro derivanti dall'introduzione sul documento di viaggio dell'impronta digitale nella cosiddetta Fase 2 del progetto.

Attraverso la presente procedura di gara, IPZS intende affidare i servizi di supporto necessari alla conduzione operativa delle postazioni di lavoro dispiegate durante la Fase 1 del progetto.

L'oggetto dell'appalto è suddiviso in due lotti sulla base dell'ambito geografico di interesse: i servizi richiesti dal Lotto 1 sono relativi alle postazioni di lavoro in uso presso le Sedi di Emissione PE in Italia (Elenco Questure e Commissariati di cui all'allegato A.1) mentre il Lotto 2 si riferisce alle Sedi di Emissione PE all'estero (Ambasciate e Consolati di cui all'allegato A.2).

Lo scopo dei servizi richiesti è quello di assicurare la continuità operativa del servizio prestato da tali postazioni di lavoro.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

3 Riferimenti Tecnici e Normativi

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;
- Prescrizioni relative al passaporto UE – Allegato della decisione della Commissione del 28/VI/2006 - C (2006) 2909

4 Contesto di riferimento dell'appalto

Attraverso il presente appalto, la Stazione Appaltante intende affidare, in adempimento, tra l'altro, alle indicazioni del Ministero degli Affari Esteri e del Ministero dell'Interno, i servizi di gestione per la conduzione operativa delle Postazioni di Lavoro che costituiscono l'infrastruttura periferica di emissione del Passaporto Elettronico (PE).

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 emittitori (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 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.

Il processo di rilascio del PE 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Le Postazioni di lavoro Pdl che consentono lo svolgimento di tali fasi 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.

Esiste una 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; in particolare, le Pdl possono essere dedicate a svolgere le attività di FO o quelle di BO. Di seguito è descritta la composizione delle tipologie di Pdl di FO e BO con evidenza dei diversi dispositivi in esse utilizzati.

4.1.1 Postazione di Lavoro di tipo FO

La Pdl 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 Pdl 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

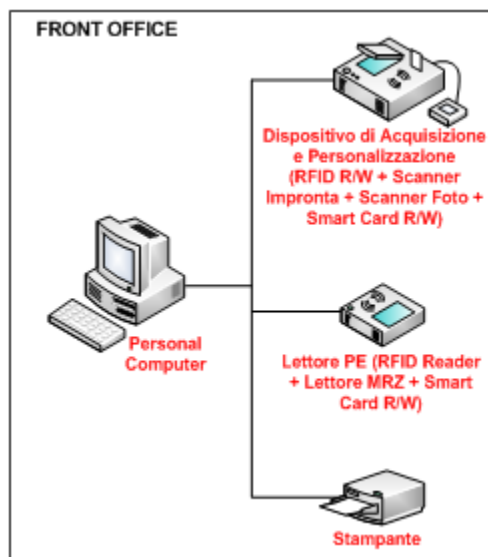


Figura 1

4.1.2 Postazione di Lavoro di tipo BO

La Pdl 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 Pdl 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 Pdl di tipo BO è riportato in Figura 2.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

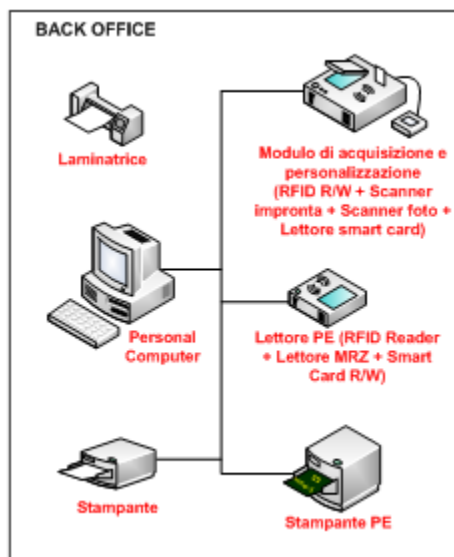


Figura 2

Le postazioni di tipo BO, opportunamente configurate, possono essere utilizzate anche per le attività tipiche delle postazioni di FO.

5 Caratteristiche dell'appalto

5.1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha come obiettivo l'affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione delle Pdl, descritte al precedente punto 4.1, che costituiscono l'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici in Italia ed all'estero Fase 1 secondo la seguente suddivisione in lotti.

Si precisa che, come anticipato al paragrafo 2, il numero complessivo delle Pdl che costituiscono l'infrastruttura periferica implementata nella Fase 1 dell'Emissione dei Passaporti elettronici è pari a 1.113.

Si precisa, inoltre, che il solo servizio di Help desk di I livello, oggetto del presente appalto secondo quanto riportato nei successivi paragrafi, deve essere prestato anche per le Pdl che costituiscono l'infrastruttura periferica implementata nella Fase 2 dell'Emissione dei passaporti elettronici il cui numero pari a 1.061.

Lotto 1

Servizi di assistenza e manutenzione delle Pdl in uso presso le Sedi di Emissione PE in Italia. I servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- help desk relativo alle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica in Sedi di Emissione PE in Italia strutturato come segue:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- help desk di I livello relativo alle 1.538 Pdl di Fase 1 e Fase 2 presenti presso le Sedi di Emissione PE in Italia;
- help desk di II livello relativo alle 805 Pdl di Fase 1 presenti presso le Sedi di Emissione PE in Italia;
- gestione logistica per le 805 Pdl Fase 1 presenti presso le Sedi di Emissione PE in Italia;
- assistenza e manutenzione sull'hardware e sui software di base dei componenti le Pdl di Fase 1 presenti presso le Sedi di Emissione PE in Italia, nonché sui dispositivi Spare Part (di cui al punto 6.3) ovvero dei dispositivi eventualmente acquisiti dalla Stazione Appaltante in sostituzione di altri che nel corso di esecuzione del contratto dovessero risultare affetti da guasti irreparabili.

Il numero delle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica per l'emissione dei PE implementata nella Fase 1 presso le Sedi di Emissione PE in Italia è pari a 805.

L'elenco delle Sedi di Emissione PE in Italia è riportato nell'Allegato A.1.

L'espletamento delle attività relative al servizio di manutenzione, nonché i necessari interventi di riparazione per il ripristino dell'operatività dell'hardware e dei software di base dei dispositivi che compongono le Pdl sono a totale carico dell'impresa Aggiudicataria anche dal punto di vista della gestione tecnica, economica ed amministrativa.

Lotto 2

Servizi di assistenza e manutenzione delle Pdl in uso presso le Sedi di Emissione PE all'estero. I servizi oggetto dell'appalto sono i seguenti:

- help desk relativo alle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica in Sedi di Emissione PE all'estero strutturato come segue:
 - help desk I livello relativo alle 636 Pdl di Fase 1 e Fase 2 presenti presso le Sedi di Emissione PE all'estero;
 - help desk di II livello relativo alle 308 Pdl di Fase 1 presenti presso le Sedi di Emissione PE all'estero;
- gestione logistica per le 308 Pdl di Fase 1 presenti presso le Sedi di Emissione PE all'estero;
- assistenza e manutenzione sull'hardware e sui software di base dei componenti le Pdl di Fase 1 presenti presso le Sedi di Emissione PE all'estero, nonché sui dispositivi Spare Part (di cui al punto 6.3) ovvero dei dispositivi eventualmente acquisiti dalla Stazione Appaltante in sostituzione di altri che nel corso di esecuzione del contratto dovessero risultare affetti da guasti irreparabili.

Il numero delle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica per l'emissione dei PE implementata nella Fase 1 presso le Sedi di Emissione PE all'estero è pari a 308.

L'elenco delle Sedi di Emissione PE in Italia è riportato nell'Allegato A.2.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

L'espletamento delle attività relative al servizio di manutenzione, nonché i necessari interventi di riparazione per il ripristino dell'operatività dell'hardware e dei software di base dei dispositivi che compongono le Pdl sono a totale carico dell'impresa Aggiudicataria anche dal punto di vista della gestione tecnica, economica ed amministrativa.

5.2 Durata dell'appalto

L'appalto ha la durata di 15 (quindici) mesi a partire dalla data di stipula del contratto.

6 Descrizione dei servizi

Nell'ambito del presente appalto la Stazione Appaltante intende acquisire la prestazione di servizi di assistenza e manutenzione delle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica per l'emissione dei PE; in particolare i servizi richiesti sono:

Lotto 1

- a) servizio di Help Desk relativo alle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica in Sedi di Emissione PE in Italia strutturato come segue:
 - help desk di I livello per la presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamenti relative alle Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE in Italia per la Fase 1 (n.805) e per la Fase 2 (n.733) del Progetto PE ed il relativo smistamento alle strutture di II livello competenti;
 - help desk di II livello nonché assistenza tecnica avanzata anche online per la verifica della funzionalità delle attrezzature hardware e dei software di base delle 805 Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE in Italia per la Fase 1;
- b) gestione logistica comprensiva della presa in carico della gestione dell'inventario effettuata dal fornitore uscente di tutte le attrezzature che compongono le 805 Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE in Italia per la Fase 1 del Progetto PE e dei dispositivi Spare Part;
- c) assistenza e manutenzione "on site" presso le Sedi di Emissione con la sostituzione integrale o parziale e la riparazione delle singole componenti delle 805 Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE in Italia per la Fase 1 del Progetto PE.

Si intende compresa nel servizio anche la manutenzione di nuove componenti eventualmente acquisite dalla Stazione Appaltante e fornite all'impresa Aggiudicataria per l'installazione e relativa manutenzione. L'impresa aggiudicataria dovrà prendere in carico la manutenzione anche di tali nuove componenti inserite in corso d'opera senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante.

Lotto 2

- a) servizio di Help Desk relativo alle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica in Sedi di Emissione PE all'estero strutturato come segue:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- help desk di I livello per la presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamenti relative alle Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE all'estero per la Fase 1 (n.308) e della Fase 2 (n.328) del Progetto PE ed il relativo smistamento alle strutture di II livello competenti;
 - help desk di II livello nonché assistenza tecnica avanzata anche online per la verifica della funzionalità delle attrezzature hardware e dei software di base delle 308 Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE all'estero per la Fase 1;
- b) gestione logistica comprensiva della presa in carico della gestione dell'inventario effettuata dal fornitore uscente di tutte le attrezzature che compongono le 308 Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE all'estero per la Fase 1 del Progetto PE;
- c) assistenza e manutenzione "on site" presso le Sedi di Emissione con la sostituzione integrale o parziale e la riparazione delle singole componenti delle 308 Pdl distribuite presso le Sedi di Emissione PE all'estero per la Fase 1 del Progetto PE.

Si intende compresa nel servizio anche la manutenzione di nuove componenti eventualmente acquisite dalla Stazione Appaltante e fornite all'impresa Aggiudicataria per l'installazione e relativa manutenzione. L'impresa aggiudicataria dovrà prendere in carico la manutenzione anche di tali nuove componenti inserite in corso d'opera senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante.

6.1 Le Postazioni di Lavoro oggetto dei servizi - Lotto 1

L'infrastruttura periferica relativa alle Sedi di Emissione PE in Italia per i quali dovranno essere prestati i servizi oggetto del Lotto 1 del presente appalto è costituita da complessive 805 pdl così suddivise:

- n. 390 postazioni di FO;
- n. 415 postazioni di BO

distribuite presso le sedi delle Questure e relativi Commissariati riportati nell'Allegato A.1 al presente Capitolato Tecnico.

La tabella che segue riporta, per tipologia, il numero di dispositivi di proprietà della Stazione Appaltante che sono a disposizione per il corretto svolgimento dei servizi con evidenza del numero complessivo dei dispositivi che sono utilizzati presso le Sedi di Emissione PE in Italia (Pdl) e di quelli messi a disposizione come Spare Part (vd. paragrafo 6.3) per l'implementazione del meccanismo di Swap di cui al paragrafo 6.8:

	Totale	Pdl	Spare Part
Personal Computer			
Dell Optiplex GX 620 con monitor 17"	973		
HP DC 7600 con monitor 17"	55		



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

HP DX 2000MT con monitor 17"	45		
Totale Personal Computer	1073	805	268
Stampanti PE			
Diletta 500i	99		
Diletta 550i	360		
Totale Stampanti PE	459	415	44
Stampanti pratiche			
HP Laserjet 4250N	121		
Epson EPL-6200	942		
Totale Stampanti Pratiche	1063	805	258
Dispositivi di acquisizione			
Italdata SPAID 500	898		
Totale Dispositivi di acquisizione	898	805	93
Dispositivi di laminazione			
CGDG Holostar 320	464		
Totale Dispositivi di laminazione	464	415	49
Lettori PE			
3M Passport Reader	821		
Totale Lettori PE	821	805	16

6.2 Le Postazioni di Lavoro oggetto dei servizi - Lotto 2

L'infrastruttura periferica relativa alle Sedi di Emissione PE all'estero per i quali dovranno essere prestati i servizi oggetto del Lotto 2 del presente appalto è costituita da:

- n. 308 postazioni di BO

distribuite presso le sedi delle Ambasciate e Consolati riportati nell'Allegato A.2 del presente Capitolato Tecnico.

La tabella che segue riporta, per tipologia, il numero di dispositivi di proprietà della Stazione Appaltante che sono a disposizione per il corretto svolgimento dei servizi con evidenza del numero complessivo dei dispositivi che sono utilizzati presso le Sedi di Emissione PE all'estero (Pdl) e di quelli messi a disposizione come Spare Part (vd. paragrafo 6.3) per l'implementazione del meccanismo di Swap di cui al paragrafo 6.9:

	Totale	Pdl	Spare Part
Personal Computer			
Dell Optiplex GX 620 con monitor 17"	371		
Totale Personal Computer	371	308	63
Stampanti PE			
Diletta 550i	349		



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Totale Stampanti PE	349	308	41
Stampanti pratiche			
Epson EPL-6200	371		
Totale Stampanti Pratiche	371	308	63
Dispositivi di acquisizione			
Italdata SPAID 500	371		
Totale Dispositivi di acquisizione	371	308	63
Dispositivi di laminazione			
CGDG Holostar 320	371		
Totale Dispositivi di laminazione	371	308	63
Lettore PE			
3M Passport Reader	371		
Totale Lettori PE	371	308	63

6.3 Spare Part

Con riferimento ai servizi oggetto del Lotto 1 e del Lotto 2 del presente appalto, i dispositivi riportati nelle tabelle rispettivamente nei paragrafi 6.1 e 6.2 non direttamente utilizzati presso le Sedi di Emissione PE nella composizione di Pdl (colonna Pdl delle tabelle) vengono messi a disposizione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto come Spare Part per lo svolgimento degli interventi di Swap nel servizio di Assistenza e Manutenzione descritto nel paragrafo 6.8 (Lotto 1) e 6.9 (Lotto 2).

Qualora durante lo svolgimento del contratto, a causa di eventuali guasti irreparabili di dispositivi, le riserve di spare part risultassero inadeguate allo svolgimento del servizio, la Stazione Appaltante in via eccezionale e previa verifica dell'effettiva necessità, provvederà ad integrare le spare part con i dispositivi necessari. L'Impresa Aggiudicataria, in tali circostanze, dovrà garantire i servizi di gestione logistica e help desk anche per tali nuovi dispositivi senza oneri aggiuntivi a carico della Stazione Appaltante.

6.4 Consumabili

Per il corretto utilizzo delle Postazioni di Lavoro per l'emissione di Passaporti Elettronici, la Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto i seguenti materiali consumabili:

- Cartucce di inchiostro per le stampanti Diletta;
- Cartellini per acquisizione foto e firma per Italdata SPAID 500;
- Toner di inchiostro e drum per le Stampanti pratiche e ricevute.

Ogni altro bene necessario al corretto funzionamento dei dispositivi componenti le Pdl è da intendersi come parte di ricambio ed il suo acquisto è, pertanto, a carico dell'Impresa



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Aggiudicataria di ciascun Lotto nell'ambito del servizio di Assistenza e Manutenzione di cui ai paragrafi 6.8 (Lotto 1) e 6.9 (Lotto 2).

6.5 Gestione Inventario

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve provvedere all'inventario degli apparati hardware e dei software di base costituenti le Postazioni di Lavoro oggetto dei servizi del Lotto di interesse, nonché alle operazioni di asset management relativo a tutte le componenti delle stesse.

Sarà onere dell' Impresa Aggiudicataria rendere disponibile 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.

Il sistema dovrà essere aggiornato costantemente e dovrà produrre periodicamente dei report sullo stato dell'installato che saranno consegnati alla Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto tutte le informazioni relative alla dislocazione degli asset al momento dell'avvio dell'appalto e gestite dal fornitore aggiudicatario del precedente contratto.

Il sistema dovrà necessariamente essere integrato con il sistema di *Trouble Ticketing* per la gestione delle chiamate in carico alle strutture di Help Desk di cui al paragrafo 6.10 (Lotto 1) e 6.11 (Lotto 2).

L'Impresa 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 l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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.

6.6 Organizzazione dell'Impresa Aggiudicataria

Viene richiesto che l'Impresa aggiudicataria disponga di almeno una Sede Operativa nella provincia 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 l'Impresa aggiudicataria renda disponibili per i servizi oggetto del presente appalto almeno 1 (un) Centro di Manutenzione in Italia.

Inoltre, in relazione al Lotto di riferimento, l'Impresa Aggiudicataria dovrà disporre ovvero si dovrà impegnare ad attivare entro 15 gg. dalla data di aggiudicazione dandone comunicazione scritta alla Stazione Appaltante rispettivamente:

- **LOTTO 1**

- di almeno 2 (due) Sedi Operative in Italia ulteriori rispetto alla Sede Operativa di cui sopra.

- **LOTTO 2**



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- di almeno 5 (cinque) Sedi Operative distribuite su almeno 3 (tre) continenti.

L'Impresa Aggiudicataria deve comunque provvedere all'attivazione delle Sedi Operative e dei Centri di Manutenzione entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla data di aggiudicazione, comunicando entro tale termine anche la relativa ubicazione alla Stazione Appaltante.

L'Impresa Aggiudicataria deve essere in grado di garantire, per l'intera durata dell'appalto, il rispetto dei livelli di servizio indicati al 8.2 del presente capitolato.

6.7 Requisiti di sicurezza dei locali dell'Impresa Aggiudicataria

Presso ciascuno dei locali dell'Impresa 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 controllato e consentito unicamente al personale in possesso di badge abilitato.

6.8 Gestione Logistica e Assistenza e Manutenzione in Italia (Lotto 1)

Il servizio di Assistenza e Manutenzione degli apparati costituenti le Pdl delle Sedi di Emissione in Italia sarà erogato dall'Impresa Aggiudicataria del Lotto 1 attraverso procedure on-site di Swap ovvero con la sostituzione, attraverso l'intervento di un tecnico onsite, di un dispositivo ritenuto guasto con un dispositivo sostitutivo (Spare Part di cui al paragrafo 6.3) ed il ripristino immediato dell'operatività della Pdl guasta.

Per la procedura di Swap il servizio dovrà prevedere la sostituzione presso la Sede di Emissione comprensiva delle necessarie operazioni di:

- Imballaggio del componente da sostituire disponibile tra le spare part o acquistato nuovo dalla Stazione Appaltante;
- trasporto;
- servizio di facchinaggio con consegna e ritiro al piano, accessorio al trasporto del componente;
- installazione, configurazione e messa in esercizio;
- collaudo delle funzionalità delle nuove apparecchiature eventualmente acquistate dalla Stazione Appaltante;
- asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esso strumentale;
- eventuale smaltimento dei componenti non più riutilizzabili secondo le norme R.A.E.E.

Il collaudo delle nuove apparecchiature è un atto formale che consente alla Stazione appaltante di effettuare i necessari pagamenti al fornitore di eventuali nuovi componenti. Pertanto è richiesto



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

all'Impresa Aggiudicataria di dare comunicazione dell'esito del collaudo entro un termine massimo di 10 gg. dalla data del collaudo stesso.

Successivamente ad un intervento di Swap, presso i propri Centri di Manutenzione od altro luogo destinato all'attività, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere 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, dovrà provvedere all'invio dei Consumabili di cui al paragrafo 6.4 presso le Sedi di Emissione nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 8.2.

Gli interventi di assistenza e manutenzione, ivi comprese le richieste di Consumabili, sono attivati dal servizio di Help Desk in seguito all'apertura di un apposito ticket, secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 6.11.

Tutti i costi di trasporto delle apparecchiature, pezzi di ricambio, strumentazione e di quant'altro si necessiti per lo svolgimento del servizio sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Per realizzare il servizio di Swap l'Impresa Aggiudicataria utilizzerà apparati Spare Part messi a disposizione dalla Stazione Appaltante secondo quanto riportato al paragrafo 6.3.

All'inizio dell'appalto l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere al ritiro delle Spare Part presso i magazzini della Stazione Appaltante od altro luogo dalla stessa indicato. Tutti gli oneri necessari al ritiro dei dispositivi di swap si intendono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Gli apparati Spare Part dovranno essere custoditi in magazzini predisposti dall'Impresa Aggiudicataria presso i Centri di Manutenzione od altri luoghi dalla stessa destinati e comunque in possesso dei Requisiti di Sicurezza di cui al paragrafo 6.7.

Per ogni intervento di Assistenza e Manutenzione dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato della Sede di Emissione e da un incaricato dell'Impresa 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).
- esito del collaudo per eventuali componenti non disponibili tra le Spare part e acquistate nuove dalla Stazione Appaltante.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

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, salvo le informazioni circa il collaudo che devono essere disponibili entro 10 gg. dall'avvenuto collaudo.

Il servizio oggetto del presente appalto prevede un numero illimitato di interventi per l'intera durata delle attività contrattuali. A titolo indicativo e non esaustivo nell'ultimo anno il numero degli interventi sulle Pdl Fase 1 distribuite presso le Sedi di Emissione PE in Italia è stato pari a 1.500.

6.9 Gestione Logistica e Assistenza e Manutenzione all'estero (Lotto 2)

Il servizio di Assistenza e Manutenzione degli apparati che compongono le Pdl delle Sedi di Emissione all'estero sarà erogato dall'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2 attraverso procedure on-site di Swap ovvero con la sostituzione, attraverso l'intervento di un tecnico onsite, di un dispositivo ritenuto guasto con un dispositivo sostitutivo (Spare Part di cui al paragrafo 6.3) ed il ripristino immediato dell'operatività della Pdl guasta.

Per la procedura di Swap, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla spedizione delle necessarie Spare Part alla Sede di Emissione PE all'estero utilizzando il servizio del Corriere Diplomatico. A tal fine, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla consegna dei dispositivi Spare Part all'ufficio corriere della sede del MAE presso la Farnesina in Roma. Ad avvenuta consegna alla Sede di Emissione PE interessata dall'intervento di Swap, il dispositivo Spare Part dovrà essere reso operativo mediante intervento on-site di un tecnico dell'Impresa Aggiudicataria. A sostituzione del dispositivo avvenuta, il tecnico dovrà predisporre l'invio del dispositivo guasto ai Centri di Assistenza e Manutenzione dell'Impresa Aggiudicataria sempre a mezzo Corriere Diplomatico.

Tutti gli oneri di trasporto necessari al perfezionamento della procedura di Swap sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria. Le tariffe attualizzate del Corriere diplomatico sono riportate nell'allegato A.3.

Per la procedura di Swap il servizio dovrà prevedere, inoltre, le necessarie operazioni di:

- Imballaggio del componente da sostituire disponibile tra le spare part o acquistato nuovo dalla Stazione Appaltante;
- trasporto;
- servizio di facchinaggio con consegna e ritiro al piano, accessorio al trasporto del componente;
- installazione, configurazione e messa in esercizio;
- collaudo delle funzionalità delle nuove apparecchiature eventualmente acquistate dalla Stazione Appaltante;
- asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esso strumentale;
- eventuale smaltimento dei componenti non più riutilizzabili secondo le norme R.A.E.E.

Il collaudo delle nuove apparecchiature è un atto formale che consente alla Stazione appaltante di effettuare i necessari pagamenti al fornitore di eventuali nuovi componenti. Pertanto è richiesto



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

all'Impresa Aggiudicataria i dare comunicazione dell'esito del collaudo entro un termine massimo di 10 gg. dalla data del collaudo stesso.

Successivamente ad un intervento di Swap, presso i propri Centri di Manutenzione od altro luogo destinato all'attività, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere 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, dovrà provvedere all'invio dei Consumabili di cui al paragrafo 6.4 presso le Sedi di Emissione nel rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 8.2.2.

Gli interventi di assistenza e manutenzione, ivi comprese le richieste di Consumabili, sono attivati dal servizio di Help Desk in seguito all'apertura di un apposito ticket, secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 6.11.

Tutti i costi di trasporto delle apparecchiature, pezzi di ricambio, strumentazione e di quant'altro si necessiti per lo svolgimento del servizio sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Per realizzare il servizio di Swap l'Impresa Aggiudicataria utilizzerà apparati Spare Part messi a disposizione dalla Stazione Appaltante secondo quanto riportato al paragrafo 6.3.

All'inizio dell'appalto l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere al ritiro delle Spare Part presso i magazzini della Stazione Appaltante od altro luogo dalla stessa indicato. Tutti gli oneri necessari al ritiro dei dispositivi di swap si intendono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Gli apparati Spare Part dovranno essere custoditi in magazzini predisposti dall'Impresa Aggiudicataria presso i Centri di Manutenzione od altri luoghi dalla stessa destinati e comunque in possesso dei Requisiti di Sicurezza di cui al paragrafo 6.7.

Per ogni intervento di Assistenza e Manutenzione dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato della Sede di Emissione e da un incaricato dell'Impresa 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).
- Esito del collaudo per eventuali componenti non disponibili tra le Spare part e acquistate nuove dalla Stazione Appaltante.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

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, salvo le informazioni circa il collaudo che devono essere disponibili entro 10 gg. dall'avvenuto collaudo.

A titolo indicativo e non esaustivo nell'ultimo anno il numero degli interventi sulle Pdl Fase 1 distribuite presso le Sedi di Emissione PE all'estero è stato pari a 1.420.

6.10 Help Desk per le Sedi di Emissione PE in Italia (Lotto 1)

A supporto dell'operatività delle Postazioni di Lavoro dovrà essere attivato, a cura dell'Impresa Aggiudicataria, un servizio di Help Desk di I livello per le 1.538 Pdl attive relative alla Fase 1 e alla Fase 2 del PE e di II livello sull'hardware e sui software di base per le 805 Pdl di Fase 1 del PE che assolva alla funzione di punto di contatto unico per gli utenti delle Sedi di Emissione PE in Italia.

Il servizio di Help Desk di I livello dovrà essere erogato da operatori tecnici dell'Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede operativa del CEN di Napoli del Ministero dell'Interno.

Il servizio di Help Desk di II livello sull'hardware e sui software di base dovrà essere erogato da operatori tecnici dell'impresa Aggiudicataria presso una o più delle Sedi Operative della stessa impresa.

Il servizio di Help Desk di I livello dovrà essere in grado di ricevere via fax, telefono e e-mail le tipologie di richieste di intervento elencate di seguito e di attivare le opportune procedure di risoluzione o escalation verso le altre strutture di supporto:

- segnalazione di problematiche applicative: errori, anomalie o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo di software e applicativi custom che insistono sulle Postazioni di Lavoro;
- segnalazione di problematiche hardware: guasti o malfunzionamenti riguardanti i dispositivi, i relativi driver o il software di base che compongono le Postazioni di Lavoro;
- inoltro richieste che necessitano assistenza avanzata all'help desk di II livello come di seguito specificato;
- richieste di approvvigionamento dei materiali Consumabili di cui al paragrafo 6.4;
- assistenza informativa sugli applicativi: tematiche relative all'utilizzo delle applicazioni per la gestione dei procedimenti di emissione e controllo dei PE;
- assistenza informativa sulle Postazioni di Lavoro: richieste relative all'operatività dei dispositivi che compongono le Postazioni di Lavoro;
- informazioni generiche: richieste di informazioni di carattere legislativo, amministrativo, procedurale e funzionale connesse ai procedimenti di emissione e controllo dei PE.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Gli operatori dell'Help Desk dovranno provvedere alla presa in carico della chiamata mediante l'apertura di un ticket, alla classificazione della richiesta e alla formulazione di una prima analisi mirata ad individuare la natura della problematica.

Ove possibile l'Help Desk dovrà procedere alla risoluzione online della problematica, chiudendo l'intervento ed aggiornando la documentazione di servizio, ovvero lo stato del ticket. In caso contrario, l'Help Desk dovrà attivare una procedura di escalation, inoltrando il ticket a:

- il servizio di Help Desk di II livello hardware relativo alle postazioni distribuite per la Fase 1 del progetto PE ovvero per le Pdl Fase 2 (servizio non oggetto del presente appalto) se la segnalazione è relativa a tali postazioni; il soggetto terzo che gestisce l'Help Desk hardware di II livello per le Pdl di Fase 2 viene comunicato dalla Stazione Appaltante alla stipula del contratto;
- il servizio di Assistenza e Manutenzione di cui al paragrafo 6.8, in caso di necessità di intervento on-site e/o di Swap;
- via mail e telefono, al servizio di Help Desk di II livello software, erogato da personale della Stazione Appaltante o da soggetti terzi da essa incaricati, in caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Postazioni di Lavoro.

L'analisi e la risoluzione online delle problematiche segnalate, eseguite dagli operatori dell'Help Desk di II livello dell'Impresa Aggiudicataria, dovranno poter essere effettuate in modalità di connessione remota alla Postazione di Lavoro, previa autorizzazione da parte dell'utente. In questi casi, mediante appositi strumenti di *Remote Desktop Management* messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli operatori dell'Help Desk di II dell'Impresa Aggiudicataria dovranno essere in grado di collegarsi da remoto, assumere il controllo della Pdl ed eseguire operazioni di teleassistenza, diagnosi, installazione/aggiornamento di software e ripristino della configurazione.

Per il tracciamento di tutte le operazioni dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria dovrà predisporre un apposito sistema di *Trouble Ticketing*, di cui al paragrafo 6.11 i cui dati devono essere resi disponibili, almeno in formato elettronico, con cadenza mensile o su richiesta della Stazione Appaltante.

Il servizio di Help Desk dovrà farsi carico delle seguenti attività:

- ricezione, classificazione ed inserimento delle chiamate nel sistema di *Trouble Ticketing*;
- prima valutazione della gravità del problema, allo scopo di assegnare una priorità al ticket sulla base della quale definire le fasi d'intervento successivo;
- analisi puntuale della problematica al fine di determinarne la causa ed effettuare la raccolta delle informazioni eventualmente necessarie alle fasi successive dell'intervento;
- eventuale intervento in modalità di teleassistenza, mediante strumenti informatici che consentono la connessione remota alla Postazione di Lavoro, messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, al fine di eseguire operazioni di diagnosi, installazione/aggiornamento del software e ripristino della configurazione;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- risoluzione on-line e chiusura delle chiamate, ove possibile, per tutte le richieste di assistenza che per loro natura siano risolvibili da remoto, ricorrenti o per i quali la modalità di risoluzione sia già presente nella *Knowledge Base* di cui al paragrafo 6.12;
- attivazione del servizio di Assistenza e Manutenzione per le segnalazioni non direttamente risolvibili on-line che comportano la necessità di un intervento on-site;
- inoltro delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di secondo livello hardware relativo alle Pdl della Fase 1 ovvero alle Pdl distribuite per la Fase 2 (servizio non oggetto del presente appalto) del progetto PE verso il soggetto terzo che sarà indicato dalla Stazione Appaltante al momento della stipula del contratto se la segnalazione è relativa a tali postazioni;
- inoltro delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di II livello software, verso le strutture IPZS ovvero verso altro soggetto terzo da essa incaricato nel caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Postazioni di Lavoro;
- ricezione delle notifiche di risoluzione delle segnalazioni da parte del servizio di Assistenza e Manutenzione o da parte del servizio di Help Desk di secondo livello sia di Fase 1 che di Fase 2;
- chiusura dei ticket in seguito alla risoluzione della segnalazione, aggiornamento della *Knowledge Base* ed eventuale notifica all'utente.

Il servizio di Help Desk dovrà osservare i seguenti orari di servizio, durante i quali dovranno essere accolte tutte le richieste di assistenza telefonica da parte degli utenti delle Postazioni di Lavoro:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
- il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Le segnalazioni telefoniche ricevute al di fuori dei suddetti intervalli orari dovranno essere reindirizzate verso una casella vocale per la registrazione dei messaggi da parte del chiamante secondo quanto descritto al paragrafo 6.12. Le chiamate registrate dovranno essere prese in carico dal servizio di Help Desk all'inizio del giorno lavorativo successivo.

Per l'espletamento del servizio di Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire un adeguato dimensionamento delle risorse impiegate, in termini di numero di operatori allocati presso la sede del CEN di Napoli, nonché di capacità e prestazioni dell'infrastruttura di servizio di cui al paragrafo 6.12, in funzione del numero delle Postazioni di Lavoro, delle caratteristiche dei servizi da erogare e nel rispetto dei Livelli di servizio descritti al paragrafo 8.2.1.

6.11 Help Desk per le Sedi di Emissione PE all'estero (Lotto 2)

A supporto dell'operatività delle n. 636 Pdl di Fase 1 e di Fase 2 del PE dovrà essere attivato, a cura dell'Impresa Aggiudicataria, un servizio di Help Desk di I livello che assolva alla funzione di punto di contatto unico per gli utenti delle Sedi di Emissione PE all'estero e articolato prevedendo un Contact Center con un numero verde.

Attraverso tale servizio di Contact Center viene garantito il primo contatto di riferimento per le Sedi di Emissioni PE all'estero in situazioni di anomalia. Compito del Contact Center è quello di



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

tracciare le segnalazioni di anomalie, offrire un supporto minimale ma immediato, instradare le richieste di supporto verso il servizio di Help Desk di I livello.

Il Contact Center dovrà essere in grado di ricevere via fax, telefono e e-mail le tipologie di richieste di intervento elencate di seguito e di attivare le opportune procedure di risoluzione o escalation verso le altre strutture di supporto:

- segnalazione di problematiche applicative: errori, anomalie o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo di software e applicativi custom che insistono sulle Postazioni di Lavoro;
- segnalazione di problematiche hardware: guasti o malfunzionamenti riguardanti i dispositivi, i relativi driver o il software di base che compongono le Postazioni di Lavoro;
- richieste di approvvigionamento dei materiali Consumabili di cui al paragrafo 6.4;
- assistenza informativa sugli applicativi: tematiche relative all'utilizzo delle applicazioni per la gestione dei procedimenti di emissione e controllo dei PE;
- assistenza informativa sulle Pdl: richieste relative all'operatività dei dispositivi che compongono le Pdl;
- informazioni generiche: richieste di informazioni di carattere legislativo, amministrativo, procedurale e funzionale connesse ai procedimenti di emissione e controllo dei PE.

Qualora la richiesta di intervento fosse relativa alle Postazioni di Lavoro distribuite per la Fase 2 del progetto PE, il Contact Center dovrà provvedere ad attivare il servizio di Help Desk di II livello hardware per estero Fase 2 (non oggetto del presente appalto) che ne ha in carico la gestione i cui riferimenti verranno comunicati dalla Stazione Appaltante al momento della stipula.

Il Contact Center dovrà provvedere ad inoltrare tutte le richieste relative alla Postazioni di Lavoro di cui al paragrafo 6.2 al servizio di Help Desk di I livello.

Il servizio di Contact Center dovrà essere in grado di ricevere segnalazioni tramite telefono, email o fax nella fascia oraria 8:00 – 20:00 del Paese da cui proviene la segnalazione tutti i giorni della settimana.

Il servizio di Help Desk di I livello dovrà essere erogato da operatori tecnici dell'Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede operativa del MAE della Farnesina in Roma.

L'Help Desk, di I livello sulla base delle segnalazioni ricevute, prende contatto con la Sede di Emissione PE per una diagnosi volta ad identificare il tipo di anomalia anche attraverso strumenti di Remote Desktop Management.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Gli operatori dell'Help Desk dovranno provvedere alla presa in carico della chiamata mediante l'apertura di un ticket, alla classificazione della richiesta e alla formulazione di una prima analisi mirata ad individuare la natura della problematica.

Ove possibile l'Help Desk dovrà procedere alla risoluzione online della problematica, chiudendo l'intervento ed aggiornando la documentazione di servizio, ovvero lo stato del ticket. In caso contrario, l'Help Desk dovrà attivare una procedura di escalation, inoltrando il ticket a:

- il servizio di Assistenza e Manutenzione di cui al paragrafo 6.9, in caso di necessità di intervento on-site e/o di Swap;
- il servizio di Help Desk di II livello hardware sulle Pdl del PE di Fase 1 per l'estero ovvero per le Pdl di Fase 2 (servizio non oggetto del presente appalto) se la segnalazione è relativa a tali prestazioni. Il soggetto terzo che gestisce l'Help Desk hardware di II livello hardware per le Pdl di Fase 2 verrà comunicato dalla stazione appaltante alla stipula del contratto.
- il servizio di Help Desk di II livello software (via mail e telefono), erogato da personale della Stazione Appaltante o da soggetti terzi da essa incaricati non oggetto del presente appalto, in caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Postazioni di Lavoro.

L'analisi e la risoluzione online delle problematiche segnalate, eseguite dagli operatori dell'Help Desk, dovranno poter essere effettuate in modalità di connessione remota alla Postazione di Lavoro, previa autorizzazione da parte dell'utente. In questi casi, mediante appositi strumenti di *Remote Desktop Management* messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli operatori dell'Help Desk dovranno essere in grado di collegarsi da remoto, assumere il controllo della Postazione di Lavoro ed eseguire operazioni di teleassistenza, diagnosi, installazione/aggiornamento di software e ripristino della configurazione.

Per il tracciamento di tutte le operazioni dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria dovrà predisporre un apposito sistema di *Trouble Ticketing*, di cui al paragrafo 6.12 i cui dati devono essere resi disponibili, almeno in formato elettronico, con cadenza mensile o su richiesta della Stazione Appaltante.

Il servizio di Help Desk dovrà farsi carico delle seguenti attività:

- ricezione, classificazione ed inserimento delle chiamate nel sistema di *Trouble Ticketing*;
- prima valutazione della gravità del problema, allo scopo di assegnare una priorità al ticket sulla base della quale definire le fasi d'intervento successivo;
- analisi puntuale della problematica al fine di determinarne la causa ed effettuare la raccolta delle informazioni eventualmente necessarie alle fasi successive dell'intervento;
- eventuale intervento in modalità di teleassistenza, mediante strumenti informatici che consentono la connessione remota alla Postazione di Lavoro, messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, al fine di eseguire operazioni di diagnosi, installazione/aggiornamento del software e ripristino della configurazione;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- risoluzione on-line e chiusura delle chiamate, ove possibile, per tutte le richieste di assistenza che per loro natura siano risolvibili da remoto, ricorrenti o per i quali la modalità di risoluzione sia già presente nella *Knowledge Base* di cui al paragrafo 6.12;
- attivazione del servizio di Assistenza e Manutenzione per le segnalazioni non direttamente risolvibili on-line che comportano la necessità di un intervento on-site;
- inoltrato delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di II hardware relativo alle Pdl della Fase 1 ovvero alle postazioni distribuite per la Fase 2 (servizio non oggetto del presente appalto) del progetto PE verso il soggetto terzo che sarà indicato dalla Stazione appaltante al momento della stipula del contratto se la segnalazione è relativa a tali postazioni;
- inoltrato delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di II software verso le strutture IPZS ovvero altro soggetto terzo da essa incaricato, nel caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Postazioni di Lavoro;
- ricezione delle notifiche di risoluzione delle segnalazioni da parte del servizio di Assistenza e Manutenzione o da parte del servizio di Help Desk di secondo livello;
- chiusura dei ticket in seguito alla risoluzione della segnalazione, aggiornamento della *Knowledge Base* ed eventuale notifica all'utente.

Il servizio di Help Desk dovrà osservare i seguenti orari di servizio:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00;
- il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Le segnalazioni telefoniche ricevute al di fuori dei suddetti intervalli orari dovranno essere reindirizzate verso una casella vocale per la registrazione dei messaggi da parte del chiamante secondo quanto descritto al paragrafo 6.12. Le chiamate registrate dovranno essere prese in carico dal servizio di Help Desk all'inizio del giorno lavorativo successivo.

Per l'espletamento del servizio di Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire un adeguato dimensionamento delle risorse impiegate, in termini di numero di operatori allocati presso la sede del MAE della Farnesina in Roma, nonché di capacità e prestazioni dell'infrastruttura di servizio di cui al paragrafo 6.12, in funzione del numero delle Pdl, delle caratteristiche dei servizi da erogare e nel rispetto dei Livelli di servizio descritti al paragrafo 8.2.2.

6.12 Infrastrutture di servizio dell'Help Desk

A supporto dell'operatività dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto dovrà predisporre e mantenere rispettivamente presso la sede del CEN di Napoli (Lotto 1) e presso la Sede del MAE della Farnesina in Roma (Lotto 2), per l'intera durata del contratto, un'infrastruttura multicanale per la gestione delle chiamate, così composta:

- **Centralino Telefonico PBX (Private Branch eXchange) e sistema IVR (Interactive Voice Response)**



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

La gestione delle chiamate telefoniche verrà demandata ad un Centralino Telefonico PBX, interconnesso alla Rete Pubblica mediante linee telefoniche messe a disposizione dalla Stazione Appaltante (è richiesto almeno il supporto di interfacce ISDN BRI verso la Rete Pubblica). Il Centralino distribuirà le chiamate verso le Postazioni Operatore disponibili, secondo regole di instradamento configurabili. Il Centralino dovrà integrare un sistema IVR, in grado di fornire messaggi e risposte automatiche e gestire l'accodamento delle chiamate. Durante gli intervalli di tempo non coperti dal servizio telefonico di Help Desk, il sistema IVR dovrà reindirizzare le chiamate ricevute verso una casella vocale per la registrazione di messaggi da parte del chiamante.

Il Centralino dovrà inoltre essere equipaggiato di funzionalità CTI (Computer Telephony Integration) per la gestione delle chiamate mediante software applicativi messi a disposizione delle Postazioni Operatore.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà altresì fornire un sistema fax server interconnesso al Centralino per gestire le richieste fax.

- **Postazioni Operatore**

Le Postazioni Operatore interconnesse al Centralino dovranno essere dotate almeno di un apparecchio telefonico, gestito dal Centralino, e di un personal computer, mediante cui saranno fruibili le funzionalità a supporto del servizio di Help Desk (sistema di *Trouble Ticketing*, client per la ricezione delle richieste via mail, software CTI per la gestione delle chiamate, sistema di riascolto delle chiamate, *Knowledge Base*).

- **Sistema di Trouble Ticketing**

Il sistema di *Trouble Ticketing* dovrà provvedere al tracciamento del ciclo di vita degli interventi presi in carico dal servizio di Help Desk. Tale sistema dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- apertura di un ticket a seguito di una chiamata;
- memorizzazione delle informazioni necessarie all'identificazione del chiamante;
- memorizzazione di informazioni utili a qualificare la problematica,
- gestione della priorità della richieste;
- inoltro dei ticket verso altri livelli di supporto;
- chiusura dei ticket a seguito di risoluzione della problematica;
- produzione di report e funzionalità di monitoraggio delle prestazioni del servizio da parte di un utente supervisore.

I dati storici memorizzati dal sistema di *Trouble Ticketing* dovranno rimanere nella disponibilità della Stazione Appaltante al termine del periodo contrattuale.

Il sistema di *Trouble Ticketing* dovrà essere reso accessibile anche agli operatori dell'Help Desk di II livello che lo utilizzeranno per la presa in carico, la gestione e la chiusura dei ticket ricevuti dall'Help Desk di I livello. A tale scopo, il sistema dovrà consentire la creazione di differenti profili utente afferenti alle diverse strutture di supporto.

- **Knowledge Base**

Tutte le richieste e le relative soluzioni dovranno essere registrate su un'apposita *Knowledge Base*. In questo modo, sarà possibile costituire una base dati di conoscenza



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

sui problemi già segnalati e risolti, la cui consultazione consentirà agli operatori del servizio di Help Desk di fornire un livello di assistenza tempestivo e puntuale sulla casistica già affrontata.

I dati storici memorizzati dalla *Knowledge Base* dovranno rimanere nella disponibilità della Stazione Appaltante al termine del periodo contrattuale.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà farsi carico, senza onere alcuno per la Stazione Appaltante e per l'intera durata del contratto, di mettere a disposizione tutto quanto necessario per dimensionare, installare, configurare, rendere operativa, gestire e mantenere le suddette Infrastrutture di servizio, nel rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2.

7 Organizzazione e composizione del team di lavoro

L'Impresa Aggiudicataria deve nominare un Responsabile Unico (Project Manager) oltre ai Responsabili indicati nei paragrafi seguenti.

La nomina dei suddetti soggetti deve essere comunicata per iscritto alla Stazione Appaltante entro la Data di Avvio. Qualora risulti un unico soggetto aggiudicatario di entrambi i lotti la Stazione Appaltante si riserva di accettare, su proposta dell'Impresa Aggiudicataria, la nomina di un Responsabile Unico per entrambi i lotti.

Successivamente, l'Impresa 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 diverso da quello proposto deve avvenire previa accettazione da parte della Stazione Appaltante; l'Impresa 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 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, salvo specifici accordi di sostituzione temporanea per comprovati motivi (ferie, malattie)

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

7.1 Responsabile unico (Project Manager)

Il Responsabile unico dell'Impresa Aggiudicataria è il riferimento unico per la Stazione Appaltante.

I suoi compiti sono:

- responsabilità della corretta esecuzione del contratto;
- coordinamento di tutti gli attori dell'Impresa Aggiudicataria (es. Responsabile delle attività logistiche, responsabile della struttura di Help Desk, Responsabile del servizio di manutenzione) coinvolti nella fornitura.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

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 strutture IPZS;
- capacità di intrattenere rapporti eventuali con i fornitori di servizi di IPZS;
- esperienza professionale non inferiore a 8 anni.
- esperienza nella specifica posizione non inferiore a cinque anni;

7.2 Responsabile del servizio di Gestione Logistica

Le caratteristiche minime che dovrà avere il Responsabile del servizio di Gestione Logistica e Assistenza e Manutenzione 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 strutture IPZS;
- capacità di intrattenere rapporti eventuali con i fornitori di servizi di IPZS;
- 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 o referenze;
 - 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.

7.3 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 strutture IPZS;
- esperienza nella specifica posizione non inferiore a tre anni e comprendente in particolare la gestione di procedure di escalation;
- elevata capacità di Problem Solving.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

7.4 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;
- conoscenza delle tecnologie di supporto al servizio di Help Desk relativamente alla gestione delle chiamate e dei relativi ticket.

8 Qualità

8.1 Requisiti di Qualità e piano di Qualità

I servizi devono essere erogati nel rispetto del Sistema di Qualità certificato UNI EN ISO 9000 ed in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Al fine di assicurare che la fornitura rispetti i requisiti di qualità, l'Impresa Aggiudicataria deve predisporre un Piano di Qualità sulla base dello standard UNI EN ISO 9001:2008.

L'Impresa Aggiudicataria deve presentare, entro 15 giorni dalla stipula del contratto, il Piano di Qualità relativo al presente appalto.

La Stazione Appaltante provvede ad approvare od emendare il Piano di Qualità entro 20 giorni dalla sua consegna dandone tempestiva comunicazione all'Impresa Aggiudicataria. Gli eventuali emendamenti devono essere recepiti e comunicati alla Stazione Appaltante entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione degli emendamenti. Gli emendamenti dovranno comunque essere implementati dall'Impresa Aggiudicataria senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante.

L'Impresa 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 dell'Impresa Aggiudicataria già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dall'Impresa Aggiudicataria, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dall'Impresa 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Nel Piano di Qualità, in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2008, devono essere trattati almeno i seguenti argomenti:

- descrizione della struttura organizzativa, centrale e periferica, adottata dall'Impresa 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, l'Impresa 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 Livelli di servizio

8.2.1 Livelli di servizio per il LOTTO 1

Prestazione		Indicatore	Livello di servizio
HDItalia1	Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica da parte di un utente delle Postazioni di Lavoro e la risposta da parte dell'operatore	$\leq 20''$ nel 90% dei casi
HDItalia2	Percentuale di chiamate perse	Numero di chiamate telefoniche terminate da parte degli utenti delle Pdl prima della risposta dell'operatore	$\leq 5\%$
HDItalia3	Evasione della segnalazione	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata da parte dell'utilizzatore delle Postazioni di Lavoro e la risoluzione on-line della problematica, laddove possibile, o l'inoltro della chiamata alla struttura di supporto appropriata	Non superiore a 30 minuti nel 90% dei casi e comunque per tutte le segnalazioni definite di priorità 1 e 2 (alta e media gravità)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Prestazione		Indicatore	Livello di servizio
HDItalia4	Qualità di assegnazione al corretto gruppo di supporto	Percentuale delle chiamate inoltrate correttamente all'Help Desk di secondo livello competente (hardware o applicativo)	$\geq 90\%$ del totale delle chiamate assegnate

Il calcolo dei tempi di intervento decorrono dalla data/ora di arrivo della comunicazione.

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.

L'alta e media gravità dei malfunzionamenti indica la misura in cui la funzionalità delle Pdl è compromessa con totale o parziale impossibilità di svolgimento delle normali attività di emissione del PE.

Prestazione		Indicatore	Livello di servizio
AMItalia1	Tempestività degli interventi di manutenzione Hardware	Tempo di evasione delle segnalazioni che comportano interventi di Swap di dispositivi difettosi. Il tempo è misurato a partire dalla ricezione da parte dell'Help Desk della richiesta di intervento da parte dell'utente della Postazione di Lavoro, fino al completamento dell'intervento di Swap del dispositivo difettoso, coincidente con il ripristino dell'operatività della Postazione di Lavoro.	≤ 24 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)
AMItalia2	Tempestività dell'invio dei consumabili	Tempo di evasione delle richieste di fornitura di materiale di consumo. Il tempo è misurato a partire dalla ricezione da parte dell'Help Desk della segnalazione da parte dell'utente della Postazione di Lavoro, fino al completamento dell'intervento, coincidente con la consegna del materiale di consumo presso la relativa Sede di Emissione.	≤ 24 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

8.2.2 Livelli di servizio per il LOTTO 2

Prestazione		Indicatore	Livello di servizio
CCEstero1	Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica da parte di un utente delle Postazioni di Lavoro e la risposta da parte dell'operatore del contact center	$\leq 20''$ nel 90% dei casi
CCEstero2	Percentuale di chiamate perse	Numero di chiamate telefoniche terminate da parte degli utenti delle Postazioni di Lavoro prima della risposta dell'operatore del contact center	$\leq 5\%$
HDEstero1	Evasione della segnalazione	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata da parte dell'utilizzatore delle Postazioni di Lavoro e la risoluzione on-line della problematica, laddove possibile, o l'inoltro della chiamata alla struttura di supporto appropriata	Non superiore a 30 minuti nel 90% dei casi e comunque per tutte le segnalazioni definite di priorità 1 e 2 (alta e media gravità)
HDEstero2	Qualità di assegnazione al corretto gruppo di supporto	Percentuale delle chiamate inoltrate correttamente all'Help Desk di secondo livello competente (hardware o applicativo)	$\geq 90\%$ del totale delle chiamate assegnate

Il calcolo dei tempi di intervento decorrono dalla data/ora di arrivo della comunicazione.

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.

L'alta e media gravità dei malfunzionamenti indica la misura in cui la funzionalità dell Pdl è compromessa con totale o parziale impossibilità di svolgimento delle normali attività di emissione del PE.

La tabella che segue riporta i Livelli di Servizio Attesi per la manutenzione, che l'Aggiudicatario del Lotto 2 deve garantire in fase di conduzione operativa.

	Prestazione	Indicatore	Livello di Servizio
--	-------------	------------	---------------------



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

AMIEstero1	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 comunicazione fino alla chiusura dell'intervento	Indicatore A
AMIEstero2	Tempestività nel ripristino 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	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della comunicazione fino alla chiusura dell'intervento	Indicatore B
AMIEstero3	Tempestività nella fornitura di consumabili. La misura del livello di servizio è effettuata sul singolo evento	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della comunicazione fino alla chiusura dell'intervento	Indicatore C

Di seguito è definita la tabella che illustra per ogni Sede di Emissione (Ambasciate e Consolati) all'estero gli indicatori A,B e C espressi in termini di gg. lavorativi, indicati nei livelli di servizio AMEsterio1, AMEsterio2 e AMEsterio3.

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
BAGHDAD	IRAQ	AMBASCIATA	7	7	5
BASTIA	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2
BEDFORD	REGNO UNITO	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2
CHISINAU	MOLDAVIA	AMBASCIATA	4	4	2
DIGIONE	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
EDMONTON	CANADA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	3	3
GRENOBLE	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2
INNSBRUCK	AUSTRIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2
PRISTINA	KOSOVO	AMBASCIATA	4	4	3
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	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	AMBASCIATA	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	1	2	2
BEIRUT	LIBANO	AMBASCIATA	1	3	3
BELGRADO	SERBIA	AMBASCIATA	4	5	5
BELO HORIZONTE	BRASILE	CONSOLATO	1	4	4
BERLINO	GERMANIA	AMBASCIATA	1	2	2
BERNA	SVIZZERA	AMBASCIATA	1	2	2
BOGOTA'	COLOMBIA	AMBASCIATA	1	4	4
BOSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
BRASILIA	BRASILE	AMBASCIATA	1	5	5
BRATISLAVA	SLOVACCHIA	AMBASCIATA	4	4	3
BRAZZAVILLE	CONGO	AMBASCIATA	7	7	3



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
BRISBANE	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	5	5
BRUXELLES	BELGIO	AMBASCIATA	1	2	2
BUCAREST	ROMANIA	AMBASCIATA	4	4	2
BUDAPEST	UNGHERIA	AMBASCIATA	1	3	3
BUENOS AIRES	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
CALCUTTA-KOLKATA	INDIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
CANBERRA	AUSTRALIA	AMBASCIATA	1	6	6
CANTON	REPUBBLICA 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	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2
CHARLEROI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
CHICAGO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
CITTA' DEL MESSICO	MESSICO	AMBASCIATA	1	3	3
COLOMBO	TANZANIA	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	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	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
DUBLINO	IRLANDA	AMBASCIATA	1	2	2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
EDIMBURGO	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LUSSEMBURGO	LUSSEMBURGO	AMBASCIATA	1	2	2
FILADELFIA	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
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
GERUSALEMME	ISRAELE	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	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
HOUSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
IL CAIRO	EGITTO	AMBASCIATA	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	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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
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
LONDRA	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
LOS ANGELES	STATI UNITI	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	AMBASCIATA	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
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	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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
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	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
MULHOUSE	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	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	CONSOLATO GENERALE	1	3	3
NEWARK	STATI UNITI	CONSOLATO	1	3	3
NICOSIA	CIPRO	AMBASCIATA	1	3	3
NIZZA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2
NORIMBERGA	GERMANIA	SPORTELLLO CONSOLARE	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	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	AMBASCIATA	1	6	6
PERTH	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	4	4
PODGORICA	MONTENEGRO	AMBASCIATA	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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
RIGA	LETTONIA	AMBASCIATA	7	7	5
RIO DE JANEIRO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4
ROSARIO	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5
SAARBRUCKEN	GERMANIA	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2
SAN FRANCISCO	STATI UNITI	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	REPUBBLICA 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	UIPECC	1	4	4
TALLINN	ESTONIA	AMBASCIATA	7	7	2
TASHKENT	UZBEKISTAN	AMBASCIATA	7	7	3
TBLISI	GEORGIA	AMBASCIATA	7	7	5
TEGUCIGALPA	HONDURAS	AMBASCIATA	4	4	3
TEHERAN	IRAN	AMBASCIATA	7	7	5
TEL AVIV	ISRAELE	AMBASCIATA	4	4	3



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C
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	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.

8.3 Rapporti periodici e monitoraggio

Mensilmente, o in relazione a specifiche esigenze rappresentate dalla Stazione Appaltante, l'Impresa 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

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

9 Penali

Oltre alle eventuali penali, a titolo di risarcimento, per le quali si rinvia anche alle Condizioni generali dei contratti di lavori, servizi e forniture, in caso di inadempienza delle prescrizioni contrattuali verranno applicate all'Impresa le ulteriori penali secondo quanto riportato nei paragrafi seguenti.

9.1 Penali per il LOTTO 1

9.1.1 Penali per il servizio di Help Desk per le Sedi di Emissione PE in Italia

Con cadenza mensile saranno valutati i livelli di servizio dell'Help Desk di cui al paragrafo 8.2.1. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Prestazione	Caso di applicazione	Penale
HDItalia1	se la percentuale delle chiamate per le quali il tempo di attesa è inferiore ai 20" è inferiore al 90%	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 100 Euro per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.
HDItalia2	se la percentuale di chiamate perse supera il 5%	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 100 Euro per ciascun punto percentuale superiore al 5%.
HDItalia3	se la percentuale dei casi risolti online o inoltrati ad opportuna struttura di supporto che superano i 30 minuti è inferiore al 90% oppure non sono state chiuse entro i 30 min. tutte le segnalazioni definite di priorità 1 e 2 (alta e media gravità)	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 200 Euro per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.
HDItalia4	se la percentuale di chiamate inoltrate correttamente al 2° livello competente è inferiore al 90%	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 150 Euro per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.

9.1.2 Penali per il servizio di Assistenza e Manutenzione per le Sedi di Emissione in Italia

Relativamente al servizio di manutenzione, in caso di mancato rispetto degli SLA di cui al paragrafo 8.2.1, saranno applicate le penali che seguono.

Con riguardo al mancato rispetto degli SLA di cui agli AMItalia1 e AMItalia2, 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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- 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.

9.2 Penali per il LOTTO 2

9.2.1 Penali per il servizio di Help Desk per le Sedi di Emissione PE all'estero

Con cadenza mensile saranno valutati i livelli di servizio dell'Help Desk di cui al paragrafo 0. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Prestazione	Caso di applicazione	Penale
CCESTERO1	se la percentuale delle chiamate per le quali il tempo di attesa è inferiore ai 20" è inferiore al 90%	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 100 Euro per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.
CCESTERO2	se la percentuale di chiamate perse supera il 5%	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 100 Euro per ciascun punto percentuale superiore al 5%.
HDESTERO1	se la percentuale dei casi risolti online o inoltrati ad opportuna struttura di supporto che superano i 30 minuti è inferiore al 90% oppure non sono state chiuse entro i 30 min. tutte le segnalazioni definite di priorità 1 e 2 (alta e media gravità)	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 200 Euro per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.
HDESTERO2	se la percentuale di chiamate inoltrate correttamente al 2° livello competente è inferiore al 90%	viene applicata una penale una tantum di 1.000 Euro ed una penale pari a 150 Euro per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.

9.2.2 Penali per il servizio di Assistenza e Manutenzione per le Sedi di Emissione all'estero

Con riguardo al mancato rispetto degli SLA relativi ai servizi di manutenzione regolato dagli Indicatori A,B e C di cui al paragrafo 8.2.2, 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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

- 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.

9.3 Altre penali (Lotto 1 e 2)

Nel caso di ritardi nella consegna da parte dell'Impresa Aggiudicataria dei Rapporti Periodici Mensili di cui al paragrafo 8.3, sarà applicata la penale di 1.000 Euro per ogni giorno di ritardo. Inoltre sarà applicata una penale di euro 1.000,00 per ogni giorno di ritardo (rispetto ai 10 ammessi di comunicazione dell'esito del collaudo alla stazione appaltante per i componenti aggiuntivi acquistati rispetto alle riserve delle Spare Part).



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

10 ALLEGATO A.1 – ELENCO QUESTURE E COMMISSARIATI SEDI DI EMISSIONE PASSAPORTI PE IN ITALIA (Lotto 1)

Questura - Agrigento
Commissariato Palma di Montechiaro
Commissariato Canicattì
Commissariato Licata
Commissariato Porto Empedocle
Commissariato Sciacca
Questura - Alessandria
Commissariato Casale Monferrato
Questura - Ancona
Commissariato Fabriano
Commissariato Jesi
Commissariato Osimo
Commissariato Senigallia
Questura - Aosta
Questura - Ascoli Piceno
Commissariato Fermo
Commissariato San Benedetto del Tronto
Questura - L'Aquila
Commissariato Avezzano
Commissariato Sulmona
Questura - Arezzo
Commissariato Montevarchi
Commissariato San Sepolcro
Questura - Asti
Questura - Avellino
Commissariato Ariano Irpino
Commissariato Lauro di Nola
Commissariato Sant'Angelo dei Lombardi
Commissariato Cervinara
Questura - Bari



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

SOCIETÀ PER AZIONI CON UNICO SOCIO - CAPITALE SOCIALE € 340.000.000 I.V.

PARTITA IVA N. 00880711007 - CODICE FISCALE E R.I. 00399810589 - R.E.A. 86629

SEDE LEGALE: VIA SALARIA, 1027 - 00138 ROMA - TEL. 06 85081 - FAX 06 85082517/06 85082626 - N. VERDE 800864035

www.ipzs.it



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato P.S. Sezionale Bari Carrassi
Commissariato P.S. Sezionale Bari San Nicola
Commissariato P.S. Sezionale Bari San Paolo
Commissariato Andria
Commissariato Barletta
Commissariato Bitonto
Commissariato Canosa
Commissariato Corato
Commissariato Gravina di Puglia
Commissariato Trani
Commissariato Monopoli
Questura - Bergamo
Commissariato Treviglio
Questura - Belluno
Commissariato Cortina D'ampezo
Questura - Benevento
Commissariato P.S. Telese Terme
Questura - Bologna
Commissariato P.S. Sezionale Viola
Commissariato P.S. Sezionale Bolognina Pontevicchio
Commissariato P.S. Sezionale Due Torri San Francesco
Commissariato Imola
Commissariato San Giovanni in Persiceto
Questura - Brindisi
Commissariato Ostuni
Commissariato Mesagne
Questura - Brescia
Commissariato Carmine
Commissariato Desenzano del Garda
Questura - Bolzano
Commissariato Bressanone
Commissariato Merano
Questura - Cagliari
Commissariato Quartu Sant'elena
Commissariato Iglesias
Commissariato Carbonia



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura - Campobasso
Commissariato Termoli
Questura - Caserta
Commissariato Castel Volturno
Commissariato Marcianise
Commissariato Maddaloni
Commissariato Aversa
Commissariato Santa Maria Capua Vetere
Commissariato Sessa Aurunca
Questura - Chieti
Commissariato Lanciano
Commissariato Vasto
Questura - Caltanissetta
Commissariato Gela
Commissariato Niscemi
Questura - Cuneo
Questura - Como
Questura - Cremona
Commissariato Crema
Questura - Cosenza
Commissariato Paola
Commissariato Rossano Calabro
Commissariato Castrovillari
Questura - Catania
Commissariato P.S. Sezionale Centrale
Commissariato P.S. Sezionale Borgo Ognina
Commissariato P.S. Sezionale Nesima
Commissariato P.S. Sezionale Librino
Commissariato P.S. Sezionale San Cristoforo
Commissariato Acireale
Commissariato Adrano
Commissariato Caltagirone
Questura - Catanzaro
Commissariato Lamezia Terme
Questura - Enna
Commissariato Leonforte



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato Nicosia
Commissariato Piazza Armerina
Questura - Ferrara
Questura - Foggia
Commissariato Cerignola
Commissariato Lucera
Commissariato Manfredonia
Commissariato San Severo
Questura - Firenze
Commissariato Empoli
Questura - Forlì
Commissariato Cesena
Questura - Frosinone
Commissariato Cassino
Commissariato Fiuggi
Commissariato Sora
Questura - Genova
Commissariato P.S. Sezionale Nervi
Commissariato P.S. Sezionale Pre
Commissariato P.S. Sezionale Foce Sturla
Commissariato P.S. Sezionale Centro
Commissariato P.S. Sezionale Sanpierdarena - Cornigliaro
Commissariato P.S. Sezionale Sestri Ponente
Commissariato P.S. Sezionale San Fruttuoso
Commissariato Chiavari
Commissariato Rapallo
Questura - Gorizia
Commissariato Monfalcone
Questura - Grosseto
Questura - Imperia
Commissariato San Remo
Commissariato Ventimiglia
Questura - Isernia
Questura - Lecce
Commissariato Galatina
Commissariato Gallipoli



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato Nardò
Commissariato Taurisano
Commissariato Otranto
Questura - Livorno
Commissariato Cecina
Commissariato Piombino
Commissariato Portoferraio
Commissariato Rosignano Solvay
Questura - Latina
Commissariato Gaeta
Commissariato Formia
Commissariato Terracina
Commissariato Fondi
Commissariato Cisterna
Questura - Lucca
Commissariato Viareggio
Posto Fisso di Polizia Forte dei Marmi
Questura - Macerata
Commissariato Civitanova Marche
Questura - Messina
Commissariato P.S. Sezionale Messina Sud (contesse???)
Commissariato P.S. Sezionale Duomo
Commissariato Barcellona Pozzo di Gotto
Commissariato Milazzo
Commissariato Patti
Commissariato Sant'Agata di Militello
Commissariato Taormina
Commissariato Capo D'orlando
Questura - Milano
Commissariato P.S. Sezionale Sempione
Commissariato P.S. Sezionale Cenisio
Commissariato P.S. Sezionale Citta' Studi
Commissariato P.S. Sezionale Lambrate
Commissariato P.S. Sezionale Greco Turro
Commissariato P.S. Sezionale Porta Genova
Commissariato P.S. Sezionale Porta Ticinese



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato P.S. Sezionale San Siro
Commissariato P.S. Sezionale Scalo Romano
Commissariato P.S. Sezionale Centro
Commissariato P.S. Sezionale Monforte Vittoria
Commissariato P.S. Sezionale Garibaldi Venezia
Commissariato P.S. Sezionale Nuovo Polo Fieristico (Rho Fiera)
Commissariato P.S. Sezionale Bonola
Commissariato P.S. Sezionale Mecenate
Commissariato P.S. Sezionale Quarto Oggiaro
Commissariato P.S. Sezionale Lorenteggio
Commissariato P.S. Sezionale Villa S. Giovanni
Commissariato Legnano
Commissariato Monza
Commissariato Sesto San Giovanni
Commissariato Cinisello Balsamo
Questura - Mantova
Questura - Modena
Commissariato Carpi
Commissariato Mirandola
Commissariato Sassuolo
Questura - Massa Carrara
Commissariato Carrara
Questura - Matera
Commissariato Pisticci
Commissariato Scanzano Jonico
Questura - Napoli
Commissariato P.S. Sezionale Bagnoli
Commissariato P.S. Sezionale Castelcapuano - Palazzo di Giustizia
Commissariato P.S. Sezionale Decumani
Commissariato P.S. Sezionale Ponticelli
Commissariato P.S. Sezionale Poggioreale
Commissariato P.S. Sezionale Posillipo
Commissariato P.S. Sezionale San Carlo Arena
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni Barra
Commissariato P.S. Sezionale Vicaria - Mercato
Commissariato P.S. Sezionale Vasto Arenaccia



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato P.S. Sezionale Quartieri Spagnoli (Ex Montecalvario)
Commissariato P.S. Sezionale Vomero
Commissariato P.S. Sezionale Arenella
Commissariato P.S. Sezionale San Ferdinando
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo
Commissariato P.S. Sezionale Secondigliano
Commissariato P.S. Sezionale Dante
Commissariato P.S. Sezionale Scampia
Commissariato P.S. Sezionale Pianura
Commissariato P.S. Sezionale Chiaiano
Commissariato Acerra
Commissariato Afragola
Commissariato Capri
Commissariato Castellammare di Stabia
Commissariato Giugliano Villaricca
Commissariato Ischia
Commissariato Nola
Commissariato Portici Ercolano
Commissariato Pozzuoli
Commissariato San Giuseppe Vesuviano
Commissariato Sorrento
Commissariato Torre Annunziata
Commissariato Torre Del Greco
Commissariato Pompei
Commissariato San Giorgio a Cremano
Commissariato Frattamaggiore
Questura - Novara
Questura - Nuoro
Commissariato Gavoi
Commissariato Lanusei
Commissariato Macomer
Commissariato Orgosolo
Commissariato Ottana
Commissariato Siniscola
Commissariato Tortolì



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Questura - Oristano
Questura - Palermo
Commissariato P.S. Sezionale Oreto Stazione
Commissariato P.S. Sezionale Mondello
Commissariato P.S. Sezionale Politeama
Commissariato P.S. Sezionale Porta Nuova
Commissariato P.S. Sezionale Zisa - Borgo Nuovo
Commissariato P.S. Sezionale Brancaccio
Commissariato P.S. Sezionale Libertà
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo
Commissariato Bagheria
Commissariato Cefalù
Commissariato Corleone
Commissariato Partinico
Commissariato Termini Imerese
Questura - Piacenza
Questura - Padova
Questura - Pescara
Questura - Perugia
Commissariato Assisi
Commissariato Foligno
Commissariato Spoleto
Commissariato Città di Castello
Questura - Pisa
Commissariato Pontedera
Commissariato Volterra
Questura - Pordenone
Questura - Parma
Questura - Pesaro Urbino
Commissariato Fano
Commissariato Urbino
Questura - Pistoia
Commissariato Montecatini Terme
Commissariato Pescia
Questura - Pavia
Commissariato Vigevano



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato Voghera
Questura - Potenza
Commissariato Melfi
Questura - Ravenna
Commissariato Faenza
Commissariato Lugo
Questura - Reggio Calabria
Commissariato Condofuri
Commissariato Gioia Tauro
Commissariato Palmi
Commissariato Siderno Marina
Commissariato Villa San Giovanni
Commissariato Cittanova
Commissariato Bovalino
Commissariato Taurianova
Commissariato Polistena
Questura - Reggio Emilia
Questura - Ragusa
Commissariato Comiso
Commissariato Modica
Commissariato Vittoria
Questura - Rieti
Questura - Roma
Questura - Roma Segreteria Questore
Commissariato P.S. Sezionale Trevi Campomarzio
Commissariato P.S. Sezionale Castro Pretorio
Commissariato P.S. Sezionale Trastevere
Commissariato P.S. Sezionale Viminale
Commissariato P.S. Sezionale Esquilino
Commissariato P.S. Sezionale Celio
Commissariato P.S. Sezionale Salaria Parioli
Commissariato P.S. Sezionale Villa Glori
Commissariato P.S. Sezionale Fidene-Serpentara
Commissariato P.S. Sezionale Vescovio
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo
Commissariato P.S. Sezionale Porta Pia



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato P.S. Sezionale c/o Università degli Studi
Commissariato P.S. Sezionale San Basilio
Commissariato P.S. Sezionale S.Ippolito
Commissariato P.S. Sezionale Porta Maggiore
Commissariato P.S. Sezionale Torpignattara
Commissariato P.S. Sezionale Prenestino
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni
Commissariato P.S. Sezionale Appio Nuovo
Commissariato P.S. Sezionale Romanina
Commissariato P.S. Sezionale Tuscolano
Commissariato P.S. Sezionale Tor Carbone
Commissariato P.S. Sezionale Colombo
Commissariato P.S. Sezionale Esposizione
Commissariato P.S. Sezionale Spinaceto
Commissariato P.S. Sezionale Prati
Commissariato P.S. Sezionale Borgo
Commissariato P.S. Sezionale c/o Rai TV
Commissariato P.S. Sezionale Palazzo di Giustizia
Commissariato P.S. Sezionale Primavalle
Commissariato P.S. Sezionale Monte Mario
Commissariato P.S. Sezionale Ponte Milvio
Commissariato P.S. Sezionale Flaminio Nuovo
Commissariato P.S. Sezionale Casilino
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo
Commissariato P.S. Sezionale Monteverde
Commissariato P.S. Sezionale Lido di Roma
Commissariato P.S. Sezionale Aurelio
Commissariato Albano Laziale
Commissariato Anzio - Nettuno
Commissariato Civitavecchia
Commissariato Colferro
Commissariato Frascati
Commissariato Genzano
Commissariato Marino
Commissariato Tivoli
Commissariato Velletri



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato Fiumicino
Questura - Rovigo
Commissariato Adria
Commissariato Porto Tolle
Questura - Salerno
Commissariato Battipaglia
Commissariato Cava dei Tirreni
Commissariato Nocera Inferiore
Commissariato Sarno
Commissariato Fisciano
Questura - Siena
Commissariato Chiusi Chianciano
Commissariato Poggibonsi
Questura - Sondrio
Questura - La Spezia
Commissariato Sarzana
Questura - Siracusa
Commissariato Augusta
Commissariato Avola
Commissariato Lentini
Commissariato Pachino
Commissariato Priolo Gargallo
Commissariato Noto
Questura - Sassari
Commissariato Alghero
Commissariato Olbia
Commissariato Ozieri
Commissariato Tempio Pausania
Commissariato Porto Cervo Arzachena
Questura - Savona
Commissariato Alassio
Questura - Taranto
Commissariato Manduria
Commissariato Martina Franca
Commissariato Grottaglie
Questura - Teramo



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato Atri
Questura - Trento
Commissariato Riva del Garda
Commissariato Rovereto
Questura - Torino
Commissariato di P.S. Barriera Nizza
Commissariato di P.S. Barriera Milano
Commissariato di P.S. Borgo Po
Commissariato di P.S. Dora Vanchiglia
Commissariato di P.S. Madonna di Campagna
Commissariato di P.S. Mirafiori
Commissariato di P.S. San Donato
Commissariato di P.S. San Paolo
Commissariato di P.S. San Secondo
Commissariato di P.S. Centro
Commissariato di P.S. Ivrea Banchette
Commissariato di P.S. Rivoli
Commissariato di P.S. Bardonecchia
Questura - Trapani
Commissariato Alcamo
Commissariato Castellammare del Golfo
Commissariato Marsala
Commissariato Mazara del Vallo
Commissariato Castelvetro
Questura - Terni
Commissariato Orvieto
Questura - Trieste
Commissariato San Saba
Commissariato Rozzol Melara
Commissariato Opicina
Commissariato Duino Aurisina
Commissariato Muggia (con funzioni di Frontiera)
Questura - Treviso
Commissariato Conegliano Veneto
Questura - Udine
Commissariato Cividale



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

Commissariato Tolmezzo
Questura - Varese
Commissariato Busto Arsizio
Commissariato Gallarate
Questura - Vercelli
Questura - Venezia
Commissariato San Marco
Commissariato Marghera
Commissariato Mestre
Commissariato Chioggia
Commissariato Jesolo
Commissariato Portogruaro
Questura - Vicenza
Commissariato Bassano del Grappa
Questura - Verona
Questura - Viterbo
Commissariato Tarquinia
Questura - Biella
Questura - Crotone
Questura - Lecco
Questura - Lodi
Questura - Prato
Questura - Rimini
Questura - Verbano Cusio Ossola
Questura - Vibo Valentia



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

11 ALLEGATO A.2 – ELENCO AMBASCIATE E CONSOLATI SEDI DI EMISSIONE PASSAPORTI PE all'estero (Lotto 2)

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
BAGHDAD	IRAQ	AMBASCIATA	3160100
BASTIA	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2290403
BEDFORD	REGNO UNITO	SPORTELLLO CONSOLARE	2310103
CHISINAU	MOLDAVIA	AMBASCIATA	4580100
DIGIONE	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2290103
EDMONTON	CANADA	SPORTELLLO CONSOLARE	2640403
GRENOBLE	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2290303
INNSBRUCK	AUSTRIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2220100
PRISTINA	KOSOVO	AMBASCIATA	4720100
ABIDJAN	COSTA D'AVORIO	AMBASCIATA	3570100
ABU DHABI	EMIRATI ARABI UNITI	AMBASCIATA	3400100
ABUJA	NIGERIA	AMBASCIATA	3730400
ACCRA	GHANA	AMBASCIATA	3620100
ADDIS ABEBA	ETIOPIA	AMBASCIATA	3590100
ADELAIDE	AUSTRALIA	CONSOLATO	3020604
AL KUWAIT	KUWAIT	AMBASCIATA	3180100
ALESSANDRIA	EGITTO	CONSOLATO	3740204
ALGERI	ALGERIA	AMBASCIATA	3500100
AMBURGO	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300203
AMMAN	GIORDANIA	AMBASCIATA	3120100
AMSTERDAM	PAESI BASSI	CONSOLATO GENERALE	2420203
ANKARA	TURCHIA	AMBASCIATA	3330100
ASMARA	ERITREA	AMBASCIATA	4020100
ASSUNZIONE	PARAGUAY	AMBASCIATA	2790100
ASTANA	KAZAKHSTAN	AMBASCIATA	3480400
ATENE	GRECIA	AMBASCIATA	2320100
BAHIA BLANCA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600403
BAKU	AZERBAIGIAN	AMBASCIATA	4550100
BANGKOK	THAILANDIA	AMBASCIATA	3310100
BARCELLONA	SPAGNA	CONSOLATO GENERALE	2480203
BASILEA	SVIZZERA	CONSOLATO	2500204
BEIRUT	LIBANO	AMBASCIATA	3200100
BELGRADO	SERBIA	AMBASCIATA	2360100
BELO HORIZONTE	BRASILE	CONSOLATO	2630504
BERLINO	GERMANIA	AMBASCIATA	2300300
BERNA	SVIZZERA	AMBASCIATA	2500100
BOGOTA'	COLOMBIA	AMBASCIATA	2660100
BOSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810203
BRASILIA	BRASILE	AMBASCIATA	2630900
BRATISLAVA	SLOVACCHIA	AMBASCIATA	4520100
BRAZZAVILLE	CONGO	AMBASCIATA	3550100



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

SOCIETÀ PER AZIONI CON UNICO SOCIO - CAPITALE SOCIALE € 340.000.000 I.V.

PARTITA IVA N. 00880711007 - CODICE FISCALE E R.I. 00399810589 - R.E.A. 86629

SEDE LEGALE: VIA SALARIA, 1027 - 00138 ROMA - TEL. 06 85081 - FAX 06 85082517/06 85082626 - N. VERDE 800864035

www.ipzs.it



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
BRISBANE	AUSTRALIA	CONSOLATO	3020404
BRUXELLES	BELGIO	AMBASCIATA	2230100
BUCAREST	ROMANIA	AMBASCIATA	2450100
BUDAPEST	UNGHERIA	AMBASCIATA	2510100
BUENOS AIRES	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600103
CALCUTTA-KOLKATA	INDIA	CONSOLATO GENERALE	3130303
CANBERRA	AUSTRALIA	AMBASCIATA	3020100
CANTON	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	3070303
CAPETOWN	SUD AFRICA	CONSOLATO	3810304
CAPODISTRIA	SLOVENIA	CONSOLATO GENERALE	4500203
CARACAS	VENEZUELA	CONSOLATO GENERALE	2840103
CASABLANCA	MAROCCO	CONSOLATO GENERALE	3700203
CHAMBERY	FRANCIA	SPORTELLO CONSOLARE	2290303
CHARLEROI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	2230203
CHICAGO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810303
CITTA' DEL MESSICO	MESSICO	AMBASCIATA	2760100
COLOMBO	TANZANIA	AMBASCIATA	3060100
COLONIA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300403
COPENAGHEN	DANIMARCA	AMBASCIATA	2270100
CORDOBA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600203
CURITIBA	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630303
DAKAR	SENEGAL	AMBASCIATA	3780100
DAMASCO	SIRIA	AMBASCIATA	3300100
DAR-ES-SALAAM	TANZANIA	AMBASCIATA	3830100
DETROIT	STATI UNITI	CONSOLATO	2811104
DHAKA	BANGLADESH	AMBASCIATA	3380100
DOHA	QATAR	AMBASCIATA	3270100
DORTMUND	GERMANIA	CONSOLATO	2300904
DUBAI	EMIRATI ARABI UNITI	CONSOLATO GENERALE	3400203
DUBLINO	IRLANDA	AMBASCIATA	2330100
EDIMBURGO	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	2310203
LUSSEMBURGO	LUSSEMBURGO	AMBASCIATA	2380100
FILADELFIA	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810403
FIUME	CROAZIA	CONSOLATO GENERALE	2590203
FRANCOFORTE SUL MENO	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300503
FRIBURGO	GERMANIA	CONSOLATO	2301004
GEDDA	ARABIA SAUDITA	CONSOLATO GENERALE	3010103
GERUSALEMME	ISRAELE	CONSOLATO GENERALE	3170203
GINEVRA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500303
GUATEMALA	GUATEMALA	AMBASCIATA	2730100
HANNOVER	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2301103
HANOI	VIETNAM	AMBASCIATA	3370100
HARARE	ZIMBABWE	AMBASCIATA	3760100
HELSINKI	FINLANDIA	AMBASCIATA	2280100
HONG KONG	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	3070403
HOUSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2812203



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
IL CAIRO	EGITTO	AMBASCIATA	3740100
ISLAMABAD	PAKISTAN	AMBASCIATA	3260100
ISTANBUL	TURCHIA	CONSOLATO GENERALE	3330203
IZMIR (SMIRNE)	TURCHIA	CONSOLATO	3330304
JAKARTA	INDONESIA	AMBASCIATA	3140100
JEREVAN	ARMENIA	AMBASCIATA	4540100
JOHANNESBURG	SUD AFRICA	CONSOLATO GENERALE	3810203
KABUL	AFGHANISTAN	AMBASCIATA	3000100
KAMPALA	UGANDA	AMBASCIATA	3860100
KARACHI	PAKISTAN	CONSOLATO	3260204
KHARTOUM	SUDAN	AMBASCIATA	3820100
KIEV	UCRAINA	AMBASCIATA	2580100
KINSHASA	CONGO	AMBASCIATA	3560100
KUALA LUMPUR	MALAYSIA	AMBASCIATA	3210100
LA PAZ	BOLIVIA	AMBASCIATA	2620100
LA PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600503
LA VALLETTA	MALTA	AMBASCIATA	2390100
LAGOS	NIGERIA	CONSOLATO GENERALE	3730103
L'AVANA	CUBA	AMBASCIATA	2680100
LIBREVILLE	GABON	AMBASCIATA	3600100
LIEGI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	2230303
LILLA	FRANCIA	CONSOLATO	2291004
LIMA	PERU'	AMBASCIATA	2800100
LIONE	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290303
LISBONA	PORTOGALLO	AMBASCIATA	2440100
LOMAS DE ZAMORA	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	2601310
LONDRA	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	2310103
LOS ANGELES	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810503
LOSANNA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500403
LUANDA	ANGOLA	AMBASCIATA	3930100
LUBIANA	SLOVENIA	AMBASCIATA	4500100
LUGANO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500503
LUSAKA	ZAMBIA	AMBASCIATA	3870100
MADRID	SPAGNA	AMBASCIATA	2480100
MANAGUA	NICARAGUA	AMBASCIATA	2770100
MANAMA	BAHREIN	AMBASCIATA	3410100
MANCHESTER	REGNO UNITO	CONSOLATO	2310604
MANILA	FILIPPINE	AMBASCIATA	3100100
MAPUTO	MOZAMBICO	AMBASCIATA	3920100
MAR DEL PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO	2601404
MARACAIBO	VENEZUELA	CONSOLATO	2840204
MARSIGLIA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290403
MASCATE	OMAN	AMBASCIATA	3250100
MELBOURNE	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	3020203
MENDOZA	ARGENTINA	CONSOLATO	2600604
METZ	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2291103
MIAMI	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2812403
MINSK	BIELORUSSIA	AMBASCIATA	2570100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
MONACO DI BAVIERA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300603
MONACO PRINCIPATO	MONACO	AMBASCIATA	2400100
MONS	BELGIO	VICE CONSOLATO	2230805
MONTEVIDEO	URUGUAY	CONSOLATO	2830104
MONTREAL	CANADA	CONSOLATO GENERALE	2640203
MORON	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	2601510
MOSCA	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	2520103
MULHOUSE	FRANCIA	SPORTELLO CONSOLARE	2291103
MUMBAI	INDIA	CONSOLATO GENERALE	3130203
NAIROBI	KENYA	AMBASCIATA	3640100
NEUCHATEL	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	2501310
NEW DELHI	INDIA	AMBASCIATA	3130100
NEW YORK	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810703
NEWARK	STATI UNITI	CONSOLATO	2812604
NICOSIA	CIPRO	AMBASCIATA	3080100
NIZZA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290503
NORIMBERGA	GERMANIA	SPORTELLO CONSOLARE	2300603
OSAKA	GIAPPONE	CONSOLATO GENERALE	3110203
OSLO	NORVEGIA	AMBASCIATA	2410100
OTTAWA	CANADA	AMBASCIATA	2640100
PANAMA	PANAMA	AMBASCIATA	2780100
PARIGI	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290103
PECHINO	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	AMBASCIATA	3070100
PERTH	AUSTRALIA	CONSOLATO	3020504
PODGORICA	MONTENEGRO	AMBASCIATA	4710100
PORTO ALEGRE	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630403
PRAGA	REPUBBLICA CECA	AMBASCIATA	2250100
PRETORIA	SUD AFRICA	AMBASCIATA	3810100
QUITO	ECUADOR	AMBASCIATA	2710100
RABAT	MAROCCO	AMBASCIATA	3700100
RECIFE	BRASILE	CONSOLATO	2630604
RIAD	ARABIA SAUDITA	AMBASCIATA	3010200
RIGA	LETTONIA	AMBASCIATA	2550100
RIO DE JANEIRO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630103
ROSARIO	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600303
SAARBRUCKEN	GERMANIA	SPORTELLO CONSOLARE	2300503
SAN FRANCISCO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810803
SAN GALLO	SVIZZERA	CONSOLATO	2500804
SAN JOSE' DE COSTARICA	COSTARICA	AMBASCIATA	2670100
SAN MARINO	SAN MARINO	AMBASCIATA	2460100
SAN PAOLO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630203
SAN PIETROBURGO	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	2520303
SAN SALVADOR	EL SALVADOR	AMBASCIATA	2700100
SANA'A	YEMEN	AMBASCIATA	3350100
SANTIAGO	CILE	AMBASCIATA	2650100
SANTO DOMINGO	REPUBBLICA DOMINICANA	AMBASCIATA	2690100
SARAJEVO	BOSNIA-ERZEGOVINA	AMBASCIATA	4510100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
SCUTARI	ALBANIA	CONSOLATO	2200204
SEOUL	COREA	AMBASCIATA	3090100
SHANGHAI	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	3070203
SINGAPORE	SINGAPORE	AMBASCIATA	3290100
SION	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	2501410
SKOPJE	MACEDONIA	AMBASCIATA	4530100
SOFIA	BULGARIA	AMBASCIATA	2240100
SPALATO	CROAZIA	CONSOLATO	2590304
STOCCARDA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300703
STOCCOLMA	SVEZIA	AMBASCIATA	2490100
SYDNEY	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	3020303
TAIPEI	TAIWAN	UIPECC	3450102
TALLINN	ESTONIA	AMBASCIATA	2560100
TASHKENT	UZBEKISTAN	AMBASCIATA	3490100
TBLISI	GEORGIA	AMBASCIATA	4560100
TEGUCIGALPA	HONDURAS	AMBASCIATA	2750100
TEHERAN	IRAN	AMBASCIATA	3150100
TEL AVIV	ISRAELE	AMBASCIATA	3170100
TIMISOARA	ROMANIA	CONSOLATO GENERALE	2450303
TIRANA	ALBANIA	AMBASCIATA	2200100
TOKYO	GIAPPONE	AMBASCIATA	3110100
TOLOSA	FRANCIA	CONSOLATO	2290604
TORONTO	CANADA	CONSOLATO GENERALE	2640303
TRIPOLI	LIBIA	CONSOLATO GENERALE	3660103
TUNISI	TUNISIA	AMBASCIATA	3850100
VALONA	ALBANIA	CONSOLATO GENERALE	2200303
VANCOUVER	CANADA	CONSOLATO GENERALE	2640403
VARSAVIA	POLONIA	AMBASCIATA	2430100
VIENNA	AUSTRIA	AMBASCIATA	2220100
VILNIUS	LITUANIA	AMBASCIATA	2540100
WASHINGTON	STATI UNITI	AMBASCIATA	2810100
WELLINGTON	NUOVA ZELANDA	AMBASCIATA	3240100
WETTINGEN	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	2500910
WOLFSBURG	GERMANIA	AGENZIA CONSOLARE	2301610
YANGON	MYANMAR	AMBASCIATA	3040100
YAOUNDE'	CAMERUN	AMBASCIATA	3530100
ZAGABRIA	CROAZIA	AMBASCIATA	2590100
ZURIGO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500603



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Affari Generali

12 ALLEGATO A.3 – Tariffe corriere diplomatico (Lotto 2)