



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Numero di gara: 3573414

**PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. N. 163/2006 PER L’AFFIDAMENTO
DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI FINALIZZATI ALL’ALLESTIMENTO ED
ALLA MANUTENZIONE DELL’INFRASTRUTTURA PERIFERICA DI EMISSIONE
E CONTROLLO DEL PERMESSO DI SOGGIORNO ELETTRONICO (PSE)**

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 Servizi Generali

Sommario

1	Definizioni e acronimi	5
1.1	Definizioni	5
1.2	Acronimi	6
2	Premessa	7
3	Contesto di riferimento dell'appalto	8
4	Caratteristiche dell'appalto	9
4.1	Oggetto dell'appalto	9
4.2	Durata dell'appalto	9
5	Descrizione delle Pdl	11
5.1	Tipologia e quantità delle Pdl	11
5.1.1	Pdl di Front Office per le Sedi di Emissione	12
5.1.2	Pdl di Back Office per le Sedi di Emissione	12
5.1.3	Pdl di Front Office per gli Uffici di Frontiera	12
5.1.4	Pdl di Back Office per gli Uffici di Frontiera	13
5.1.5	Pdl Trasportabili per gli Uffici di Frontiera	13
5.1.6	Pdl di Front Office per le Sedi di Fotosegnalamento	13
5.1.7	Riepilogo dei dispositivi componenti le Pdl	14
5.2	Spare Part	14
5.3	Requisiti tecnici minimi dei dispositivi	15
5.3.1	Personal Computer Small Form Factor	15
5.3.2	Personal Computer Ultra Small Form Factor (USFF)	19
5.3.3	Personal Computer Laptop	23
5.3.4	Stampante Multifunzione	26
5.3.5	Stampante Documenti e Ricevute	27
5.3.6	Scanner Piano	27
5.3.7	Scanner di Impronte	28
5.3.8	Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari	30
5.3.9	Lettore / Scrittore di Smart Card	31
5.3.10	Lettore di Documenti	32
5.3.11	Stampante per Cartellini Fotosegnalatici	35



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.3.12	Set Borse di Trasporto	35
5.3.13	Scanner Ottico per Codici a Barre	35
5.3.14	Requisiti comuni per i dispositivi	36
5.4	Consumabili.....	37
6	Descrizione dei Servizi di Supporto	38
6.1	Organizzazione dell'Impresa Aggiudicataria	39
6.2	Requisiti di sicurezza dei locali dell'Impresa Aggiudicataria	39
6.3	Program Management.....	39
6.4	Gestione dell'Inventario	40
6.5	Logistica e Staging	41
6.5.1	Pdl di Riferimento	42
6.6	Installazione ed Attivazione Operativa.....	42
6.7	Assistenza Tecnica e Manutenzione.....	43
6.8	Help Desk	44
6.8.1	Infrastruttura di Servizio dell'Help Desk	47
6.9	Formazione	49
6.10	Ritiro e Smaltimento.....	50
6.11	Subentro nei Servizi di Supporto per le Pdl già presenti sul territorio	51
7	Organizzazione e composizione del team di lavoro	53
7.1	Responsabile di esecuzione del Contratto (Program Manager).....	53
7.2	Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa	55
7.3	Responsabile del servizio di Help Desk	55
7.4	Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	56
7.5	Operatore Tecnico del servizio di Help Desk.....	56
7.6	Operatore Tecnico del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	57
8	Qualità	58
8.1	Requisiti di Qualità e Piano di Qualità	58
8.2	Livelli di Servizio	59
8.2.1	SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa.....	59
8.2.2	SLA per il servizio di Help Desk.....	60
8.2.3	SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	60



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

8.2.4	SLA per il servizio di Formazione.....	61
8.2.5	SLA per il servizio di Ritiro e Smaltimento	61
8.3	Piano di Progetto	61
8.4	Piani Mensili di Diffusione.....	62
8.5	Rapporti Periodici Mensili.....	62
9	Offerta Tecnica e Criteri di Valutazione	63
9.1	Modalità di presentazione dell’Offerta Tecnica	63
10	Verifiche Tecniche e Collaudi	69
10.1	Verifica tecnica dei campioni	69
10.2	Collaudo	69
10.3	Verifiche di regolare esecuzione	70
11	Penali	71
11.1	Penali per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa	71
11.2	Penali per il servizio di Help Desk	71
11.3	Penali per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	72
11.4	Penali per il servizio di Formazione	72
11.5	Penali per il servizio di Ritiro e Smaltimento.....	72
11.6	Penali per ritardo nella consegna dei Rapporti Periodici Mensili	73
ALLEGATO 1 - Distribuzione territoriale dei Punti di Lavoro		74



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

1 Definizioni e acronimi

1.1 Definizioni

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

Amministrazione: il Ministero dell'Interno, titolare e responsabile del progetto "Permesso di Soggiorno Elettronico";

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

Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging: i siti allestiti dall'Impresa Aggiudicataria per la raccolta dei dispositivi e delle attrezzature componenti le Pdl oggetto del presente appalto e le operazioni di *staging*;

Consumabili: i materiali soggetti a consumo necessari per il corretto funzionamento dei dispositivi componenti le Pdl oggetto del presente appalto;

Data di Aggiudicazione: la data di aggiudicazione definitiva del presente appalto;

Data di Avvio: la data di efficacia del contratto;

Giorno Lavorativo: ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00;

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

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

Installazione: assemblaggio dei dispositivi componenti le Pdl precedentemente allestite in fase di *staging*;

Ora Lavorativa: ogni ora compresa nell'intervallo di orario indicato nel Giorno Lavorativo;

Postazione di Lavoro (Pdl): l'insieme dei dispositivi hardware, delle attrezzature e del software oggetto della presente fornitura, in una qualsiasi delle configurazioni descritte al paragrafo 5.1;

Punti di Lavoro: le Sedi di Emissione, le Sedi di Fotosegnalamento e gli Uffici di Frontiera;

Sedi di Emissione: gli Uffici Immigrazione delle Questure e i Commissariati presso i quali si espletano le operazioni di emissione dei PSE;

Sedi di Fotosegnalamento: i Gabinetti della Polizia Scientifica regionali e provinciali e gli Uffici Immigrazioni delle Questure presso i quali si effettuano le operazioni di fotosegnalamento;

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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Servizi di Supporto: i servizi di Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk, Formazione, Ritiro e Smaltimento, oggetto del presente appalto.

SLA (Service Level Agreement): i livelli di servizio che devono essere rispettati dall'Impresa Aggiudicataria per i servizi oggetto dell'appalto;

Spare Part: i dispositivi oggetto dell'appalto e supplementari a quelli da installare presso i Punti di Lavoro che dovranno essere utilizzate dalla Impresa Aggiudicataria per implementare il meccanismo di Swap previsto nell'ambito del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione;

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

Swap: sostituzione di un dispositivo ritenuto guasto con una Spare Part e ripristino contestuale dell'operatività della Pdl guasta.

Uffici di Frontiera: le sedi della Polizia delle Frontiere presso le quali si effettuano le operazioni di controllo dei documenti elettronici.

1.2 Acronimi

CE	Commissione Europea
CEN	Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato sito a Napoli
EAC	Extended Access Control
ICAO	International Civil Aviation Organization (Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile)
IPZS	Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato
MRZ	Machine Readable Zone (Zona Leggibile a Macchina)
PE	Passaporto Elettronico
PSE	Permesso di Soggiorno Elettronico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

2 Premessa

L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, nel seguito IPZS o Stazione Appaltante, nell'ambito del progetto denominato "Permesso di Soggiorno Elettronico" (PSE), in ottemperanza ai compiti istituzionali svolti in materia di documenti di sicurezza, intende acquisire le Postazioni di lavoro (di seguito Pdl) ed affidare i Servizi di Supporto connessi, descritti nel seguito. In particolare, scopo del presente appalto è realizzare i seguenti obiettivi:

- garantire l'aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura periferica di emissione dei PSE, composta da Pdl individuate nelle precedenti fasi del progetto PSE;
- provvedere all'allestimento di nuove Pdl presso Punti di Lavoro ad oggi non attrezzati;
- affidare i Servizi di Supporto di Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk e Formazione, necessari per assicurare l'efficienza funzionale e la continuità operativa delle Pdl che compongono l'infrastruttura periferica di emissione e controllo dei PSE;
- provvedere al Ritiro e allo Smaltimento dei componenti delle Pdl indicate da IPZS e fornite nelle precedenti fasi del progetto PSE.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

3 Contesto di riferimento dell'appalto

Nell'ambito delle iniziative intraprese per far fronte agli obblighi imposti dalle norme comunitarie ed internazionali in materia di identificazione e sicurezza e dar seguito ai piani di informatizzazione attivati da tutte le Pubbliche Amministrazioni, a partire dal 2004 sono state avviate in Italia una serie di iniziative che hanno portato alla definizione del progetto PSE.

Obiettivo principale della prima fase del progetto è stato quello di sostituire il documento cartaceo, precedentemente rilasciato agli stranieri autorizzati residenti in Italia, con un modello elettronico in grado di assicurare avanzate caratteristiche di sicurezza, basate sull'impiego di dispositivi elettronici, integrati in un supporto plastico.

Pertanto, mediante la realizzazione di un sistema di emissione centralizzato ed integrato che, dal punto di vista operativo, coinvolge come *stakeholders* principali le Questure, per lo svolgimento dell'attività istruttoria delle pratiche, il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (CEN), per la gestione dei sistemi informativi centrali, e l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (IPZS), per la produzione e personalizzazione dei documenti, si è pervenuti alla fine del 2006 all'emissione dei primi PSE.

Titolare e responsabile del progetto PSE è il Ministero dell'Interno che, di concerto con il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha pubblicato nel 2004, e successivamente modificato nel 2009, un Decreto Ministeriale che recepisce le prescrizioni del Regolamento (CE) n.1030/2002, recante le regole tecniche e di sicurezza relative alle caratteristiche del nuovo documento, all'architettura del sistema di emissione e ai processi che lo governano. Sulla base di tali regole tecniche, il Ministero dell'Interno stesso ha stabilito in maniera puntuale i requisiti di fornitura di beni e servizi funzionali all'emissione dei PSE.

A fronte delle specifiche definite dal Ministero dell'Interno, IPZS, in virtù del mandato istituzionale conferito dalla legge n.43 del 31 marzo 2005, ha stipulato una serie di contratti con terze parti, al fine di acquisire i beni e i servizi necessari.

Nell'aprile 2008 la Commissione europea ha emanato il Regolamento (CE) n. 380/2008 che detta l'obbligo per gli Stati Membri dell'UE di convergere verso un nuovo modello di PSE, dotato di caratteristiche di sicurezza analoghe a quelle del Passaporto Elettronico. Il nuovo modello introduce modifiche sostanziali rispetto al documento attualmente adottato in Italia. La necessità di allineare l'apparato normativo e il sistema di emissione e controllo dei PSE, in conformità con le disposizioni introdotte dal nuovo Regolamento, richiede allo Stato italiano di porre in essere una serie di iniziative che si concretizzeranno nell'avvio di una nuova fase del progetto.

In tale contesto, mediante il presente appalto, IPZS intende conseguire l'adeguamento dell'infrastruttura periferica di emissione e controllo dei PSE, al fine di conformarla con le nuove disposizioni tecnico-normative stabilite dal citato Regolamento (CE) n. 380/2008 e rispondere alle esigenze di dimensionamento della stessa, espresse dal Ministero dell'Interno.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

4 Caratteristiche dell'appalto

4.1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha come oggetto:

1. La fornitura di *hardware* e *software* per Postazioni di lavoro;
2. Servizi di avviamento delle postazioni di lavoro così articolati:
 - Servizio di avviamento delle nuove Pdl;
 - Servizio di formazione agli utenti delle Pdl;
 - Servizio di ritiro e smaltimento attrezzature;
3. Servizi di conduzione operativa così articolati:
 - Servizio di conduzione operativa delle nuove Pdl;
 - Servizi di conduzione operativa sulle Pdl oggetto di subentro.

Più dettagliatamente compongono l'oggetto del presente appalto:

- la fornitura di hardware e software base, secondo le specifiche tecniche e le configurazioni di seguito indicate per l'allestimento presso i Punti di Lavoro di n. 2.447 (duemilaquattrocentoquarantasette) Pdl;
- l'erogazione dei Servizi di Supporto di Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk e Formazione per le n. 2.447 (duemilaquattrocentoquarantasette) Pdl di cui al punto precedente;
- l'erogazione del servizio di Ritiro e Smaltimento per n. 1.045 (millequarantacinque) Pdl, attualmente operative presso i Punti di Lavoro e fornite nelle precedenti fasi del progetto PSE, salvo eventuale consegna presso i siti IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto;
- l'erogazione dei Servizi di Supporto di Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk e Formazione per n. 120 (centoventi) Pdl, attualmente operative presso i Punti di Lavoro e fornite nelle precedenti fasi del progetto.

Il quantitativo e le tipologie indicate potranno subire variazioni in funzione delle necessità organizzative e delle richieste dei competenti Dicasteri.

4.2 Durata dell'appalto

L'appalto ha una durata di 36 mesi a partire dalla Data di Avvio del contratto e si articola nelle seguenti fasi:

1. prima fase di Avviamento, della durata massima di n. 4 (quattro) mesi, suddivisa nelle sottofasi relative alle attività di:

Affidamento della fornitura e dei servizi dell'infrastruttura periferica del PSE – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- approvvigionamento dei dispositivi, delle attrezzature e dei software oggetto del presente appalto;
 - allestimento e *staging* delle Pdl, secondo il piano concordato con IPZS;
 - consegna, installazione e attivazione operativa delle Pdl presso i Punti di Lavoro secondo il piano concordato con IPZS;
 - formazione degli utenti delle Pdl via via installate;
 - graduale attivazione dei Servizi a Supporto dell'operatività delle Pdl secondo il piano concordato con IPZS;
2. seconda fase di Conduzione Operativa, svolta a partire dal completamento della suddetta fase di Avviamento fino al termine del contratto, comprendente le seguenti attività:
- erogazione dei Servizi di Supporto di Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk e Formazione per le Pdl oggetto del presente appalto;
 - erogazione del servizio di Ritiro e Smaltimento per le Pdl, attualmente operative presso i Punti di Lavoro e fornite nelle precedenti fasi del progetto, salvo eventuale consegna presso i siti IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5 Descrizione delle Pdl

5.1 Tipologia e quantità delle Pdl

Di seguito sono descritte le funzionalità delle diverse tipologie di Pdl, oggetto del presente appalto, nonché le quantità e l'elenco dei dispositivi che le compongono; i requisiti tecnici minimi dei dispositivi sono riportati al successivo paragrafo 5.1.7.

A titolo puramente indicativo, nell'ALLEGATO 1 – Distribuzione territoriale delle Pdl al presente Capitolato Tecnico, si riporta la distribuzione territoriale dei Punti di Lavoro attualmente operativi, presso cui dovranno essere allestite le Pdl e prestati i Servizi di Supporto oggetto del presente appalto. La Stazione Appaltante si riserva di modificare in qualsiasi momento, nel corso del contratto, la suddetta distribuzione variando la dislocazione, eliminando o aggiungendo Punti di Lavoro sul territorio nazionale in funzione delle richieste del Ministero dell'Interno.

Fatta salva la predisposizione di un piano di *deployment* da parte dell'Impresa Aggiudicataria, approvato da IPZS, al fine di consentire la predisposizione dei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 6.3 e 8.4, la Stazione Appaltante confermerà mensilmente all'Impresa Aggiudicataria l'esatta dislocazione dei Punti di Lavoro e il numero delle relative Pdl da installare nel mese di riferimento.

L'infrastruttura periferica, strumentale al procedimento di emissione e controllo dei PSE, è costituita da Pdl che forniscono il supporto necessario per le seguenti funzioni/operazioni:

- acquisizione dei dati personali e biometrici del richiedente;
- fotosegnalamento del richiedente;
- identificazione del richiedente;
- istruttoria della pratica;
- verifica e consegna del PSE;
- controllo del PSE.

Sulla base delle funzioni svolte e dei Punti di Lavoro presso cui saranno installate, le Pdl sono classificate come segue:

Tipologia di Pdl	N. Pdl
Pdl di <i>Front Office</i> per le Sedi di Emissione	900
Pdl di <i>Back Office</i> per le Sedi di Emissione	300
Pdl di <i>Front Office</i> per gli Uffici di Frontiera	331
Pdl di <i>Back Office</i> per gli Uffici di Frontiera	167
Pdl Trasportabili per gli Uffici di Frontiera	219
Pdl di Fotosegnalamento per le Sedi per i Rilievi Fotodattiloscopici	530
TOTALE	2.447

I paragrafi che seguono dettagliano le quantità, le funzionalità e la composizione delle singole tipologie di



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Pdl.

5.1.1 Pdl di Front Office per le Sedi di Emissione

Per le Sedi di Emissione è richiesta la fornitura di n. 900 Pdl di Front Office per lo svolgimento delle seguenti attività:

- acquisizione dei dati personali e biometrici del richiedente;
- identificazione del richiedente;
- istruttoria della pratica;
- verifica e consegna del PSE.

Ciascuna Pdl di Front Office per le Sedi di Emissione è composta dai seguenti dispositivi:

- Personal Computer Small Form Factor con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.1;
- Stampante Multifunzione con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.4;
- Scanner di Impronte con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.7;
- Lettore di Documenti con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.10;
- Scanner Ottico per Codici a Barre con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.13.

5.1.2 Pdl di Back Office per le Sedi di Emissione

Per le Sedi di Emissione è richiesta la fornitura di n. 300 Pdl di Back Office per lo svolgimento dell'attività istruttoria della pratica.

Ciascuna Pdl di Back Office per le Sedi di Emissione è composta dai seguenti dispositivi:

- Personal Computer Small Form Factor con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.1;
- Stampante Multifunzione con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.4;
- Scanner Ottico per Codici a Barre con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.13.

5.1.3 Pdl di Front Office per gli Uffici di Frontiera

Per gli Uffici di Frontiera è richiesta la fornitura di n. 331 Pdl di Front Office per lo svolgimento delle procedure di controllo del PSE e di altri documenti.

Ciascuna Pdl di Front Office per gli Uffici di Frontiera si compone dei seguenti dispositivi:

- Personal Computer Ultra Small Form Factor con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.2;
- Scanner di Impronte con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.7;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- Lettore di Documenti con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.10.

5.1.4 Pdl di Back Office per gli Uffici di Frontiera

Per gli Uffici di Frontiera è richiesta la fornitura di n. 167 Pdl di Back Office che, oltre alle funzionalità delle Pdl di Front Office, consentano la stampa di documenti e ricevute e l'acquisizione ottica di documentazione.

Ciascuna Pdl di Back Office per gli Uffici di Frontiera si compone dei seguenti dispositivi:

- Personal Computer Ultra Small Form Factor con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.2;
- Stampante Multifunzione con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.4;
- Scanner di Impronte con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.7;
- Lettore di Documenti con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.10.

5.1.5 Pdl Trasportabili per gli Uffici di Frontiera

Per gli Uffici di Frontiera è richiesta la fornitura di n. 219 Pdl Trasportabili per lo svolgimento delle procedure di controllo del PSE e di altri documenti.

Ciascuna Pdl Trasportabile per gli Uffici di Frontiera si compone dei seguenti dispositivi:

- Personal Computer Laptop con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.3;
- Scanner di Impronte con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.7;
- Lettore di Documenti con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.10;
- Set di Borse di Trasporto con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.12.

5.1.6 Pdl di Front Office per le Sedi di Fotosegnalamento

Per le Sedi di Fotosegnalamento è richiesta la fornitura di n. 530 Pdl di Front Office per lo svolgimento delle procedure di fotosegnalamento ovvero:

- acquisizione delle impronte papillari del soggetto fotosegnalato;
- digitalizzazione della foto del volto del soggetto fotosegnalato;
- stampa del cartellino fotosegnale.

Ciascuna Pdl per le Sedi di Fotosegnalamento è composta dai seguenti dispositivi:

- Personal Computer Small Form Factor con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.1;
- Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.8;
- Scanner Piano con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.6;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- Stampante per Cartellini Fotosegnalatici con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.11;
- Scanner Ottico per Codici a Barre con requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.3.13.

5.1.7 Riepilogo dei dispositivi componenti le Pdl

La tabella seguente riepiloga le quantità minime di ciascuna tipologia di dispositivo da dispiegare sul territorio, oggetto dell'appalto:

<i>i</i>	Dispositivo	Quantità
1	Personal Computer Small Form Factor (cfr. paragrafo 5.3.1)	1.730
2	Personal Computer Ultra Small Form Factor (USFF) (cfr. paragrafo 5.3.2)	498
3	Personal Computer Laptop (cfr. paragrafo 5.3.3)	219
4	Stampante Multifunzione (cfr. paragrafo 5.3.4)	1.367
5	Scanner Piano (cfr. paragrafo 5.3.6)	530
6	Scanner di Impronte (cfr. paragrafo 5.3.7)	1.617
7	Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari (cfr. paragrafo 5.3.8)	530
8	Lettore di Documenti (cfr. paragrafo 5.3.10)	1.617
9	Stampante per Cartellini Fotosegnalatici (cfr. paragrafo 5.3.11)	530
10	Set di Borse di Trasporto (cfr. paragrafo 5.3.12)	219
11	Scanner Ottico per Codici a Barre (cfr. paragrafo 5.3.13)	1.730

5.2 Spare Part

L'Impresa Aggiudicataria dovrà fornire un quantitativo di dispositivi aggiuntivi a quanto specificato nel precedente paragrafo che consenta di implementare il meccanismo di Swap, nel caso di guasti o malfunzionamenti di un dispositivo dispiegato presso un Punto di Lavoro, secondo quanto richiesto al paragrafo 6.7.

L'Impresa Partecipante dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica il numero di *Spare Part* che intende fornire per ciascuno dei dispositivi richiesti sulla base della conoscenza delle caratteristiche e delle performance dei dispositivi offerti e dell'organizzazione dei servizi di supporto che intende proporre, comunque non inferiore al quantitativo indicato nella seguente tabella:

<i>i</i>	Dispositivo	Numero minimo Spare Part	Numero dispositivi richiesti + Numero minimo Spare Part
1	Personal Computer Small Form Factor	173	1.903
2	Personal Computer Ultra Small Form Factor (USFF)	50	548
3	Personal Computer Laptop	22	241
4	Stampante Multifunzione	137	1.504
5	Scanner Piano	53	583
6	Scanner di Impronte	113	1.730
7	Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari	16	546
8	Lettore di Documenti	49	1.666
9	Stampante per Cartellini Fotosegnalatici	37	567
10	Set di Borse di Trasporto	11	230
11	Scanner Ottico per Codici a Barre	87	1.817



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

In sede di valutazione dell'Offerta Tecnica costituiranno elemento qualificante le eventuali quantità aggiuntive di *Spare Part* offerte, rispetto a quelle riportate nella tabella precedente, relative ai Dispositivi di Acquisizione delle Impronte Papillari e ai Lettori di Documenti, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio H11.

Qualora, ai fini del rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2 ovvero dei Livelli di Servizio migliorativi eventualmente offerti dall'Impresa Aggiudicataria, nel corso dell'esecuzione dell'appalto si ritenesse necessario incrementare il numero di *Spare Part* rispetto ai quantitativi inizialmente stimati, gli oneri derivanti dall'acquisto dei dispositivi aggiuntivi saranno completamente a carico dell'Impresa Aggiudicataria, nonché sarà nella piena responsabilità dell'Impresa Aggiudicataria assicurare la disponibilità tempestiva rispetto alle esigenze connesse al rispetto dei Livelli di Servizio offerti.

5.3 Requisiti tecnici minimi dei dispositivi

Nei paragrafi seguenti sono descritti i requisiti tecnici minimi a cui dovranno, a pena di esclusione, rispondere i dispositivi che compongono le Pdl offerte dalle Imprese Partecipanti.

5.3.1 Personal Computer Small Form Factor

Prestazioni	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2007 Preview su Sistema operativo Microsoft Windows Vista (con riferimento all'overall rating)	155
Architettura	X64 a 64 bit (obbligatorio)
Memoria RAM	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Memoria RAM	4 GB
Scheda madre	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Numero porte USB (v.2.0 Full Speed o superiore)	8
Controller S-ATA	3 Gb/s
Scheda audio	16 bit
Controller grafico	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Risoluzione supportata	1280x1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Memoria RAM Video (non condivisa con la Memoria RAM del sistema)	128MB
Interfaccia di output	coerente con l'interfaccia del monitor
La scheda video può essere integrata nella scheda madre.	
Unità disco base	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Capacità	500 GB
Interfaccia	S-ATA 3Gb/s
Velocità di rotazione	7.200 rpm
Integrata nel cabinet del sistema	Si
Unità disco ottica	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipi di media supportati	CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD+R, DVD-RAM, DVD-RW
Velocità di lettura	48X (CD), 16X (DVD)
Interfaccia	S-ATA
Integrato nel cabinet del sistema	Si
Supporto Bootable CD/DVD	Si
Dispositivo di collegamento alla rete locale	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipo	IEEE 802.3 (10 Base-T) IEEE 802.3u (100 Base-TX) IEEE 802.3ab (1000 Base-T)
Connettore	RJ45
Il dispositivo di collegamento alla rete locale può essere integrato nella scheda madre. In ogni caso, esso dovrà essere interno al cabinet.	
Cabinet	
Caratteristiche	Valore richiesto
Dimensioni (incluso eventuale alimentatore esterno)	Small Form Factor (SFF) \leq 18 litri oppure 'All in One' (LCD – PC)
Tastiera	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Layout	Italiana estesa, QWERTY con tasti funzione Windows, tastierino numerico separato e carattere EURO (€)
Lettore / scrittore di smart card integrato nella tastiera	cfr. paragrafo 5.3.9
Interfaccia	USB o PS2 (in caso di interfaccia PS2, questa interfaccia deve essere disponibile sulla scheda madre)
se l'interfaccia della tastiera è di tipo USB, il collegamento del lettore / scrittore di smart card al Personal Computer deve avvenire attraverso l'unica porta USB 2.0	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Dispositivo di puntamento	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Descrizione	Mouse ottico, a due pulsanti con rotella per lo scrolling
Interfaccia	USB o PS2 (in caso di interfaccia PS2, questa interfaccia deve essere integrata nella scheda madre)
Consumi Elettrici	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Conformità con linee guida EPA Energy Star	Versione 5.0 o equivalente
Emissioni acustiche	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Livello massimo di potenza sonora emessa in idle mode (L_{WAd}) certificato attraverso un rapporto di prova eseguito secondo le norme ISO 9296 e UNI EN ISO 7779 (o, equivalentemente misurazione secondo le norma UNI EN ISO 3741 o la UNI EN ISO 3744 o la UNI EN ISO 3745) da un laboratorio scelto dal fornitore	≤ 48 dB (A)
Monitor LCD-TFT (dello stesso produttore del personal computer)	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensione dello schermo	19" obbligatorio
Risoluzione supportata	1280x1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Formato	4:3 obbligatorio
Contrasto statico	800:1
Luminosità	250 cd/mq
Tempo di risposta	≤ 6 ms
Visualizzazione orizzontale / verticale	160° H / 160° V
Certificazione TCO'03	Si
Conformità allo standard Energy Star 4.1	Si
Rispondenza alle specifiche UNI ISO 13406-2 e rispetto della classe di difettosità	Classe II
Base inclinabile	Si
Base regolabile in altezza (per configurazioni diverse dagli LCD-PC)	Si
Controlli di luminosità, contrasto e regolazione del quadro	Si
Controlli OSD (on screen display)	Si
Multimediale (altoparlanti incorporati nel monitor, oppure nella base, in caso di LCD-PC)	Si



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Sistema Operativo	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Sistema operativo	Microsoft Windows 7 Professional (o eventuali nuove versioni rilasciate dalla Microsoft) con possibilità di downgrade alle precedenti versioni del Sistema Operativo (*).
Sicurezza	Software Antivirus conforme alle policy di sicurezza delle Amministrazioni: - Symantec per le Sedi di Emissione; - McAfee per le Sedi per i Rilievi Fotodattiliscopici.
<p>(*) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi senza alcun onere aggiunto per IPZS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Vista Business• Microsoft Windows Vista Business SP1• Microsoft Windows XP Professional SP2• Microsoft Windows XP Professional SP3 <p>La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di un SP successivo senza alcun onere aggiuntivo per IPZS.</p>	
<p>Su ciascun Personal Computer dovrà essere apposta l'etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza come da procedure Microsoft.</p> <p>Ciascun Personal Computer dovrà possedere una licenza Microsoft di tipo Windows Server CAL (Client Access License) per Device ed una di tipo Management Server CAL per System Center Configuration Management, valide per l'intera durata del progetto.</p> <p>I codici relativi ai prodotti di cui sopra sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- System Center Configuration Manager (CAL) - SysCtrCnfgMgrCltML 2007R3 OLP NL Gov PerOSE - J5A-01162- Standard;- Windows Server Cal (CAL) - WinSvrCAL LicSAPk OLP NL Gov DvcCAL - R18-01634 - License/Software Assurance Pack.	
<p>Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.</p> <p>Qualora i "device driver" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al Personal Computer non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.</p> <p>Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.</p>	
<p>Il Sistema Operativo dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisito 4. Dovrà, inoltre, prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. 8 luglio 2005, Allegato C, requisito 5.</p> <p>I Personal Computer forniti dovranno inoltre essere compatibili con le apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6. Tali apparecchiature e gli eventuali adattatori saranno acquistati, laddove necessari,</p>	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

direttamente dai soggetti terzi interessati.

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

5.3.2 Personal Computer Ultra Small Form Factor (USFF)

Prestazioni	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2007 Preview su Sistema operativo Microsoft Windows Vista (con riferimento all’overall rating)	160
Architettura	X64 a 64 bit (obbligatorio)
Memoria RAM	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Memoria RAM	4 GB
Scheda madre	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Numero porte USB (v.2.0 Full Speed o superiore)	8
Controller S-ATA	3 Gb/s
Scheda audio	16 bit
Controller grafico	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Risoluzione supportata	1280x1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Memoria RAM Video (non condivisa con la Memoria RAM del sistema)	256 MB
Interfaccia di output	coerente con l’interfaccia del monitor
La scheda video può essere integrata nella scheda madre.	
Unità disco base	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Capacità	500 GB
Interfaccia	S-ATA 3Gb/s
Velocità di rotazione	7.200 rpm



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Integrata nel cabinet del sistema	Si
Unità disco ottica	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipi di media supportati	CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD+R, DVD-RAM, DVD-RW
Funzionalità di masterizzazione	Supportata (DVD DL \pm R \pm RW 8X)
Velocità di lettura	48X (CD), 16X (DVD)
Interfaccia	S-ATA
Integrato nel cabinet del sistema	Si
Supporto Bootable CD/DVD	Si
Dispositivo di collegamento alla rete locale	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipo	IEEE 802.3 (10 Base-T) IEEE 802.3u (100 Base-TX) IEEE 802.3ab (1000 Base-T)
Connettore	RJ45
Il dispositivo di collegamento alla rete locale può essere integrato nella scheda madre. In ogni caso, esso dovrà essere interno al cabinet.	
Tastiera	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Layout	Italiana estesa, QWERTY con tasti funzione Windows, tastierino numerico separato e carattere EURO (€)
Lettore / scrittore di smart card integrato nella tastiera	cfr. paragrafo 5.3.9
Interfaccia	USB o PS2 (in caso di interfaccia PS2, questa interfaccia deve essere disponibile sulla scheda madre)
Se l'interfaccia della tastiera è di tipo USB, il collegamento del lettore / scrittore di smart card al Personal Computer deve avvenire attraverso l'unica porta USB 2.0.	
Dispositivo di puntamento	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Descrizione	Mouse ottico, a due pulsanti con rotella per lo scrolling
Interfaccia	USB o PS2 (in caso di interfaccia PS2, questa interfaccia deve essere integrata nella scheda madre)
Cabinet	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Caratteristiche	Valore richiesto
Dimensioni (incluso eventuale alimentatore esterno)	Ultra Small Form Factor (USFF) ≤ 8 litri, con possibilità di essere collocato anche in posizione verticale e preferibilmente installabile dietro il monitor.
Consumi Elettrici	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Conformità con linee guida EPA Energy Star	Versione 5.0 o equivalente
Emissioni acustiche	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Livello massimo di potenza sonora emessa in idle mode (L_{WAd}) certificato attraverso un rapporto di prova eseguito secondo le norme ISO 9296 e UNI EN ISO 7779 (o, equivalentemente misurazione secondo la norma UNI EN ISO 3741 o la UNI EN ISO 3744 o la UNI EN ISO 3745) da un laboratorio scelto dal fornitore	≤ 48 dB (A)
Monitor LCD-TFT (dello stesso produttore del personal computer)	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensione dello schermo	18" o 19" (obbligatorio)
Risoluzione supportata	1280x1024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Formato	16:10
Contrasto statico	800:1
Luminosità	250 cd/mq
Tempo di risposta	≤ 6 ms
Visualizzazione orizzontale / vertical	160° H / 160° V
Certificazione TCO'03	Si
Conformità allo standard Energy Star 4.1	Si
Rispondenza alle specifiche UNI ISO 13406-2 e rispetto della classe di difettosità	Classe II
Base inclinabile	Si
Base regolabile in altezza (per configurazioni diverse dagli LCD-PC)	Si
Controlli di luminosità, contrasto e regolazione del quadro	Si
Controlli OSD (on screen display)	Si
Multimediale (altoparlanti incorporati nel monitor, oppure nella base, in caso di LCD-PC)	Si
Software	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Sistema operativo	Microsoft Windows 7 Professional (o eventuali nuove versioni rilasciate dalla Microsoft) con possibilità di downgrade alle precedenti versioni del Sistema Operativo (*).
Sicurezza	Software Antivirus conforme alle policy di sicurezza dell'Amministrazione: Symantec.
(*) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi, senza oneri aggiuntivi per IPZS: <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Vista Business• Microsoft Windows Vista Business SP1• Microsoft Windows XP Professional SP2• Microsoft Windows XP Professional SP3 La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di un SP successivo senza oneri aggiuntivi per IPZS.	
Su ciascun Personal Computer dovrà essere apposta l'etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza come da procedure Microsoft. Ciascun Personal Computer dovrà possedere una licenza Microsoft di tipo Windows Server CAL (Client Access License) per Device ed una di tipo Management Server CAL per System Center Configuration Management, valide per l'intera durata del progetto. I codici relativi ai prodotti di cui sopra sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none">- System Center Configuration Manager (CAL) - SysCtrCnfgMgrCltML 2007R3 OLP NL Gov PerOSE - J5A-01162- Standard;- Windows Server Cal (CAL) - WinSvrCAL LicSAPk OLP NL Gov DvcCAL - R18-01634 - License/Software Assurance Pack.	
Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema. Qualora i "device driver" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al Personal Computer non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici. Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.	
Il Sistema Operativo dovrà avere la possibilità di gestire, per le tastiere, la funzionalità di ripetizione di tasto, e la modifica degli intervalli di tempo per la ripetizione del tasto stesso, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisito 4. Dovrà, inoltre, prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o bloccati, come previsto dal medesimo D.M. 8 luglio 2005, Allegato C, requisito 5. I Personal Computer forniti dovranno inoltre essere compatibili con le apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, requisiti 1 e 6. Tali apparecchiature e gli eventuali adattatori saranno acquistati, laddove necessari, direttamente dai soggetti terzi interessati.	
Ogni singolo componente della configurazione base dei Personal Computer ed ogni eventuale componente aggiuntivo deve essere certificato "compatibile" con i sistemi operativi Microsoft Windows XP e Vista e deve essere incluso nella lista di compatibilità di Microsoft per Windows (lista WHCL - Windows Hardware Compatibility Lab). In alternativa, l'intera apparecchiatura proposta può essere dichiarata, dal costruttore, compatibile ed inseribile nella citata lista	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Microsoft; in tal caso, la certificazione viene ritenuta valida anche se viene dichiarata come “certificata” l’intera serie (o linea) di Personal Computer, e non necessariamente il preciso modello (o versione) proposto. In alternativa, l’Impresa Aggiudicataria si può impegnare – a pena di decadenza dall’aggiudicazione - a produrre la certificazione rilasciata da Microsoft, valida a livello serie (o linea) o modello (o versione) proposto.

5.3.3 Personal Computer Laptop

Prestazioni	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Prestazioni del sistema, misurate in modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007	160
Memoria RAM	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Capacità	4 GB
Microprocessore	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Microprocessore	Architettura X64 a 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di power management
Tecnologia di processo	Non superiore a 0,065 µm
Velocità minima del bus	533 MHz
Controller grafico	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Memoria RAM Video non condivisa con la memoria RAM del PC	128 MB
La scheda video può essere integrata nella scheda madre.	
Unità disco base	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia	SMART ATA/100 o Serial ATA
Velocità	5400 rpm
Capacità	320 GB
Integrata nel sistema	Si
Unità disco ottica	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipi di <i>media</i> supportati	CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD+R, DVD-RAM, DVD-RW
Funzionalità di masterizzazione	Supportata (DVD DL ±R ±RW 8X)
Velocità di lettura	24X (CD), 8X (DVD)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Integrata nel sistema	Si
Periferiche di Input/Output	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Periferica audio	Scheda audio stereo a 16 bit con 2 speaker integrati + microfono integrato
Interfaccia USB	Almeno 4 porte USB 2.0
Interfaccia di rete integrata	Ethernet 10Base-T, 100Base-TX e 1000 Base-TX con connettore RJ45
Interfaccia Expresscard 54	Presente
Altre interfacce	Video esterno, microfono, cuffia ed altoparlanti esterni
Modulo UMTS/GPRS/EDGE integrato	HSDPA 7.2Mb/s o superiore
Video	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensione e risoluzione	14'' XGA 1024x768, fino a 16 milioni di colori a matrice attiva, TFT, retro illuminato, integrato nel sistema
Contrasto	500:1
Luminosità	300 cd/mq
Angolo di visualizzazione verticale	Non inferiore a 140°
Angolo di visualizzazione orizzontale	Non inferiore a 130°
Rispondenza alle specifiche UNI ISO 13406-2	Classe II
Lettore / scrittore di smart card	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Lettore / scrittore di smart card integrato	cfr. paragrafo 5.3.9
Tastiera	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Layout	Standard italiana, QWERTY con tasti funzione Windows e carattere EURO (€)
Dispositivo di puntamento interattivo	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Layout	Integrato a due o tre pulsanti
Batteria e alimentazione	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Consumi elettrici	Conformi allo standard EPA ENERGY



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

	STAR versione 4.0
Autonomia	210 minuti in modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007
Alimentazione	Di tipo universale con supporto delle tensioni 110-240V. Per ciascun Personal Computer Laptop dovrà essere fornita una multipresa con almeno 2 posizioni ed un adattatore prese multistandard internazionali.
Caratteristiche fisiche	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Peso (comprensivo di alimentatore)	≤ 2,5 Kg
Un peso inferiore sarà valutato come elemento qualificante secondo quanto descritto al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio H4.	
Sicurezza	
In merito agli aspetti relativi alla sicurezza e all’inaccessibilità del dispositivo e nell’ottica della riduzione di potenziali rischi conseguenti a manomissioni, anche involontarie, da parte di personale non qualificato e non addetto, si identificano i seguenti requisiti obbligatori:	
<ul style="list-style-type: none">• presenza del security slot per il cavo di bloccaggio;• protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS.	
Emissioni acustiche	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Livello massimo di potenza sonora (L_{WAd}) emessa in modalità Hard Disk attivo (EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2)	≤ 45 dB (A)
Livello massimo di potenza sonora (L_{WAd}) emessa in fase di inoperosità (EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.2)	≤ 40 dB (A)
Sistema Operativo	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Sistema operativo	Microsoft Windows 7 Professional (o eventuali nuove versioni rilasciate dalla Microsoft) con possibilità di downgrade alle precedenti versioni del Sistema Operativo (*).
Sicurezza	Software Antivirus conforme alle policy di sicurezza delle Amministrazioni: Symantec.
(*) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l’installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi senza oneri aggiuntivi a carico di IPZS:	
<ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Vista Business• Microsoft Windows Vista Business SP1	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- Microsoft Windows XP Professional SP2
- Microsoft Windows XP Professional SP3

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di un SP successivo senza oneri aggiuntivi a carico di IPZS.

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

Ciascun Personal Computer dovrà possedere una licenza Microsoft di tipo Windows Server CAL (Client Access License) per Device ed una di tipo Management Server CAL per System Center Configuration Management, valide per l'intera durata del progetto.

I codici relativi ai prodotti di cui sopra sono i seguenti:

- System Center Configuration Manager (CAL) - SysCtrCnfgMgrClML 2007R3 OLP NL Gov PerOSE - J5A-01162- Standard;
- Windows Server Cal (CAL) - WinSvrCAL LicSAPk OLP NL Gov DvcCAL - R18-01634 - License/Software Assurance Pack.

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

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

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

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

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

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

5.3.4 Stampante Multifunzione

La Stampante Multifunzione integra i seguenti dispositivi:

- Stampante Documenti e Ricevute con caratteristiche tecniche minime di cui al paragrafo 5.3.5;
- Scanner Piano con caratteristiche tecniche minime di cui al paragrafo 5.3.6.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.3.5 Stampante Documenti e Ricevute

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia di stampa	Laser monocromatico
Risoluzione grafica supportata	1200 x 1200 dpi
Formato carta	A4
Grammatura carta	75/110 g/m ²
Velocità di stampa	20 ppm in formato A4
Capacità minima vassoio carta	250 fogli A4, con carta a grammatura 75 g/m ²
Interfacce supportate	USB 2.0
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3 e successivi, Vista, 7)
Consumo di energia elettrica in modalità “power save on”	≤ 130Wh
Conformità allo standard Energy star o equivalente	Si
Linguaggi	PCL5 e/o PCL6, PS3

5.3.6 Scanner Piano

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

- deve garantire un'illuminazione distribuita in maniera omogenea sull'intera area di acquisizione, mediante l'utilizzo di fonti di luce diffusa e non focalizzata, in modo da assicurare un livello di luminosità uniforme ed una resa dei colori fedele sull'intera immagine acquisita;
- deve operare un corretto bilanciamento del bianco in modo da evitare la presenza di dominanti cromatiche anomale e più in generale di fenomeni di alterazione dei colori naturali del soggetto e della scena dell'immagine acquisita;
- non deve introdurre fenomeni di sovraesposizione o sottoesposizione;
- non deve introdurre effetti di sfocatura;
- non deve introdurre alterazioni nel contrasto;
- non deve introdurre distorsione dell'immagine;
- deve produrre un'immagine senza alcuna compressione in formato Windows Bitmap versione 3 con un rapporto di aspetto dei pixel (pixel aspect ratio) 1:1, ovvero il numero dei ppi (pixels per inch) misurato lungo la direzione verticale deve essere pari a quello misurato lungo la direzione orizzontale;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- deve garantire un range dinamico pari ad almeno 128 livelli di tono nella regione facciale dell'immagine, definita come la sezione dell'immagine che va dalla fronte al mento e dall'orecchio sinistro a quello destro del soggetto;
- deve rappresentare l'immagine acquisita in uno spazio di colori a 24 bit RGB, in modo che per ciascun pixel siano utilizzati 8 bit per la codifica delle tre componenti di colore;
- non deve fare utilizzo di tecnologie di scansione che ricostruiscono l'immagine mediante frames video interlacciati.

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipo	Scanner Piano
Formato minimo supportato	105 x 148 mm (A6)
Formato massimo supportato	216 x 297 mm (A4)
Risoluzione ottica minima	600 dpi x 600 dpi
Profondità di colore	24 bit
Elemento di scansione	CCD
Tipo sorgente luminosa	Lampada LED Bianca o tecnologia equivalente o superiore
Interfaccia verso Windows	TWAIN 2.1 o successive
Interfacce supportate	USB 2.0
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)

Per le Pdl di Front Office per le Sedi di Fotosegnalamento, lo Scanner Piano può essere fornito integrato all'interno del Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari di cui al paragrafo 5.3.8.

5.3.7 Scanner di Impronte

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia sensore	Ottica
Area di Acquisizione minima ¹	1"x1" (25,4x25,4 mm)
Risoluzione di output	500 dpi \pm 1% (IAFIS IQS*)
Livelli di Grigio	256
Range Dinamico minimo	Almeno l'80% delle immagini catturate

¹ Area effettivamente acquisibile dallo scanner e visibile nell'immagine, e non la dimensione fisica della finestra di acquisizione



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

	devono avere un range dinamico pari a 150 (PIV IQS**)
Distorsione Geometrica	requisito IAFIS IQS*
Risposta alle Frequenze Spaziali	requisito PIV IQS**
Rapporto Segnale Rumore	Deviazione Standard dei Livelli di Grigio $\sigma \leq 3,5$ in ogni finestra di $0,25 \times 0,25$ situata nell'area di cattura, acquisendo un target grigio scuro uniforme e un target grigio chiaro uniforme (PIV IQS**)
Interfaccia verso Windows	TWAIN 2.1 o successive
Interfacce supportate	USB 2.0
Dimensioni	$\leq 1,2$ litri
Peso	≤ 525 g
Sistema di fissaggio a piano di appoggio (al fine di evitare cadute accidentali)	Tipo meccanico o stretch
Indicazione visiva del dito da appoggiare sullo scanner	Presente e pilotabile via software
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)
Lunghezza del cavo di collegamento al personal computer	≥ 3 metri
* IAFIS IQS: indica che il requisito è conforme alle specifiche contenute in "Department of Justice, F.B.I., "Electronic Biometric Transmission Specification", IAFIS-DOC-01078-8.1, November 2008.	
** PIV IQS: indica che il requisito è conforme alle specifiche contenute in "FBI, CJIS Division, Image Quality Specifications for Single Finger Capture Devices", version 071006, 10 July 2006 (http://www.fbi.gov/hq/cjisd/iafis/piv/pivspec.pdf).	

L'Impresa Aggiudicataria deve poter dimostrare la conformità ai requisiti indicati in tabella, mediante il possesso di un certificato di conformità rilasciato da un laboratorio di prova o attraverso la presentazione di documentazione comprovante l'esito positivo delle prove di laboratorio, da ripetere eventualmente in presenza della Stazione Appaltante, eseguite secondo le procedure indicate in:

- Nill N.B., Lepley, M.A. "Test Procedures for Verifying IAFIS Image Quality Requirements for Fingerprint Scanners and Printers, V1.1", MITRE Technical Report MTR 05B0000016R1, September 2008.
- PIV IQS: Nill N.B., "Test Procedures for Verifying Image Quality Requirements for Personal Identity Verification (PIV) Single Finger Capture Devices", MITRE Technical Report MTR 060170, Dicembre 2006.

Sarà considerato elemento qualificante, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio H5, il possesso di un certificato di conformità ai requisiti di qualità delle immagini indicati in tabella, rilasciato da un laboratorio di prova, conforme alle prescrizioni della norma EN ISO/IEC 17025,



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

accreditato da un organismo di accreditamento di uno Stato Membro che operi in conformità alla norma EN ISO/IEC 17011.

Sarà considerato elemento ulteriormente qualificante, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio H5, il possesso di un certificato di conformità a tutti i requisiti di qualità delle immagini conformi alla specifica IAFIS IQS, rilasciato da un laboratorio di prova, conforme alle prescrizioni della norma EN ISO/IEC 17025, accreditato da un organismo di accreditamento di uno Stato Membro che operi in conformità alla norma EN ISO/IEC 17011.

Ciascuno Scanner di Impronte dovrà essere fornito di appositi kit di pulizia per le lenti e/o per le eventuali parti del dispositivo che, se non perfettamente pulite inficino la qualità dell'immagine acquisita. I kit di pulizia sono da intendersi inclusi nella fornitura e gestione dei Consumabili di cui al paragrafo 5.4.

Gli Scanner di Impronte dovranno essere forniti di SDK da utilizzare a supporto dello sviluppo di funzioni di controllo dell'acquisizione e dell'integrazione all'interno di moduli applicativi.

L'SDK deve consentire:

- l'accesso alle funzionalità del dispositivo tramite interfaccia di programmazione da ambienti C#, C++, VB;
- l'integrabilità in applicazioni JAVA, C#, C++ o VB;
- il supporto del dispositivo in ambiente Windows XP, Windows VISTA, Windows 7;
- disponibilità di opportuna documentazione tecnica e di esempi di codice nei linguaggi di programmazione di cui ai punti precedenti;
- l'eliminazione delle impronte latenti e dell'effetto alone ("halo effect") attraverso opportune funzioni;
- opzionalmente, la rilevazione di possibili cause di cattiva qualità della impronta (es. pressione insufficiente, pressione esagerata, posizione sbagliata dovuta a mancata centratura, scorrimento, ecc.) tramite interfaccia applicativa di integrazione (API).

5.3.8 Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari

Il Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari deve consentire l'acquisizione di dieci impronte digitali ruotate, delle quattro impronte piane simultanee, delle impronte piane dei due pollici e delle impronte palmari. In particolare, Il Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari offerto dovrà essere conforme alle specifiche necessarie per l'acquisizione delle impronte digitali e palmari richieste dal sistema A.P.F.I.S. (Automated Palmprint and Fingerprint Identification System) nazionale ed essere certificato FBI e dovrà essere conforme alle caratteristiche tecniche riportate nella seguente tabella.

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Scanner palmare per l'acquisizione della metà del palmo, dell'impronta	Certificato FBI:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

delle quattro dita piane e dei due pollici	<ul style="list-style-type: none"> - Area d'acquisizione: 5" x 5" (127 x 127 mm) - Risoluzione: 500 dpi - Toni di grigio: 256
Scanner dell'impronta digitale ruotata/piana	Certificato FBI: <ul style="list-style-type: none"> - Area d'acquisizione: 1,6" x 1,6" (40,6 x 40,6 mm) - Risoluzione: 500 dpi - Toni di grigio: 256
Membrana	Assente
Qualità delle immagini acquisite	FBI CJIS-RS-0010 (V7) "IAFIS Image Quality Specifications", Appendix F a 500dpi
Formati	ANSI/NIST ITL-1-2007 ANSI/NIST ITL-1-200 CJIS-RS-0010(V7)
Certificazione	FBI Standards CJIS-RS-0010 (V7) IAFIS Image Quality Specifications for Scanners (*)
Interfaccia verso windows	TWAIN 2.1 o successive
Interfacce supportate	USB 2.0
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)
Alimentazione	Supporto delle tensioni 110-240V
(*) Il dispositivo dovrà essere presente nell'elenco degli apparati certificati FBI riportato sul sito internet: https://www.fbi Biospecs.org/IAFIS/Default.aspx	

5.3.9 Lettore / Scrittore di Smart Card

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Supporto smart card	ISO 7816 Class A (5V)
Protezione da corto circuito	Si
Posizione dei contatti	Come da ISO 7816/2
Caratteristiche elettriche	Come da ISO 7816/3
Conformità alle specifiche PC/SC (Personal Computer Smart Card workgroup)	Si
Driver PC/SC per ambienti Microsoft	Si
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL)	Si
Protocolli ISO 7816 supportati	T=0 e T=1
Interfacce supportate	USB 2.0
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.3.10 Lettore di Documenti

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

Ciascuna delle periferiche che compongono il dispositivo devono poter essere utilizzate indipendentemente e contemporaneamente alle altre.

Le periferiche che compongono ciascun dispositivo sono le seguenti:

- Scanner Ottico per l'acquisizione del documento elettronico;
- Modulo RFID R/W;
- Modulo Smart Card R/W (a contatto).

Il Lettore di Documenti deve:

- garantire la lettura e la scannerizzazione (full page) mediante diverse sorgenti luminose (visibile, infrarosso e ultravioletto) dei formati e delle tipologie di documento previsti dalle raccomandazioni ICAO 9303. L'immagine deve poter essere acquisita a colori a 24-bit e salvata nei formati Bitmap e JPEG con possibilità di impostare il livello di compressione desiderato. La lettura ottica deve avvenire senza parti meccaniche in movimento;
- permettere la lettura ottica del PE o del PSE simultaneamente alla lettura del chip RFID;
- supportare il funzionamento contemporaneo del Modulo RFID R/W e del Modulo Smart Card R/W;
- supportare l'avvio automatico della scansione a fronte dell'inserimento del documento nello scanner.

Caratteristiche generali	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensioni (larghezza + profondità + altezza)	≤ 600 mm
Peso	≤ 2,5 kg
Dimensioni e peso inferiori saranno valutati come elementi qualificanti, secondo quanto descritto al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criteri H6 e H7.	
Scanner Ottico	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Risoluzione	≥ 385 dpi
Profondità di colore	24 bit
Dimensione minima della superficie di scansione	130 mm x 86 mm
Spettro operativo dello scanner	Visibile (400-700 nm), Infrarosso (875-925 nm) , Ultravioletto (350-400 nm)
Tecnologia di illuminazione	LED
Interfaccia verso Windows	TWAIN 2.1 o successiva
Riconoscimento OCR-B	Supportato



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Lettura della Machine Readable Zone (MRZ) con luce infrarossa (Vicino Infrarosso IR B900, 890nm, +/-5%)	Supportato
Lettura dei codici a barre 1D e codici a barre 2D	Supportato
Tempo totale massimo di acquisizione nelle tre luci	≤ 3 secondi
Modulo RFID R/W	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Interfaccia RF	ISO 14443 Type A e B con riconoscimento automatico
Driver PC/SC per ambienti Microsoft	Si
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware Quality Labs (WHQL)	Si
Massima velocità di trasferimento dei dati	≥ 424 kbps
Modulo Smart Card R/W (a contatto)	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Lettore / scrittore di smart card integrato	cfr. paragrafo 5.3.9
SO e Interfacce	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)
Interfacce supportate	USB 2.0
Meccanismi di Sicurezza PSE	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
ICAO 9303 – Part 2 – Active Authentication	Supportato
ICAO 9303 – Part 2 – Passive Authentication	Supportato
ICAO 9303 – Part 2 – Basic Access Control (BAC)	Supportato
BSI TR-03110 Advanced Security Mechanisms for Machine Readable Travel Documents – Extended Access Control (EAC)	Supportato
Alimentazione	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Alimentatore	Di tipo universale con supporto delle tensioni 110-240V

L'Impresa Aggiudicataria deve poter dimostrare la conformità ai requisiti ISO, ICAO e BSI indicati in tabella, mediante il possesso di certificati di conformità rilasciati da laboratori di prova, conformi alle prescrizioni della norma EN ISO/IEC 17025, accreditati da organismi di accreditamento di uno Stato Membro che operi in conformità alla norma EN ISO/IEC 17011 o attraverso la presentazione di documentazione comprovante l'esito positivo delle prove di laboratorio, da ripetere eventualmente in presenza della Stazione Appaltante, eseguite secondo le procedure indicate in:

Affidamento della fornitura e dei servizi dell'infrastruttura periferica del PSE – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- *Per i livelli 2-4: Technical Guideline TR-03105 – Conformity Tests for Official Electronic ID Documents, Part 4: Test plan for ICAO compliant Proximity Coupling Device (PCD) on Layer 2-4 [BSI03105-4].*
- *Per i livelli 6-7: Technical Guideline TR-03105 – Conformity Tests for Official Electronic ID Documents, Part 5.1: Test plan for ICAO compliant Inspection Systems with EAC 1.11 [BSI03105-51].*

Sarà considerato elemento qualificante, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio H8, la partecipazione documentata con esito positivo a test internazionali di interoperabilità.

I Lettori di Documenti dovranno essere forniti di funzionalità necessarie per il controllo dei documenti elettronici che garantiscano:

- l'accesso alle funzionalità del dispositivo tramite interfaccia di programmazione da ambienti C#, C++, VB e piattaforma .NET;
- l'integrabilità in applicazioni JAVA, C#, C++, VB e/o piattaforma .NET;
- il supporto del dispositivo in ambiente Windows XP, Windows VISTA, Windows 7;
- disponibilità di opportuna documentazione tecnica e di esempi di codice nei linguaggi di programmazione di cui ai punti precedenti.

Tali funzionalità devono essere invocabili attraverso specifiche interfacce applicative di integrazione (API) per:

- supportare l'estrazione di Basic Access Key, sia mediante il riconoscimento automatico della MRZ, sia mediante inserimento manuale della MRZ, se questa non fosse leggibile automaticamente dal documento (ad esempio per la stampa danneggiata);
- la possibilità di specificare manualmente la zona che contiene la MRZ, in caso di mancato riconoscimento della stessa;
- il calcolo e la verifica dei check digit dell'MRZ;
- la verifica della conformità allo standard ICAO della MRZ, mediante la valutazione dei parametri di qualità e del posizionamento anche del singolo carattere dell'MRZ, mediante misure dell'allineamento dei caratteri, della distanza dai margini laterali, inferiore e superiore del documento, dell'interspazio tra le linee, dell'interspazio tra i singoli caratteri, della lunghezza delle linee, del contrasto di stampa;
- la selezione della tipologia di sorgente luminosa da utilizzare per l'acquisizione della fotografia del titolare o dell'immagine di un'altra sezione della pagina scansionata;
- la verifica di aree prive di elementi di sicurezza, di grafica oppure di testo (blank area);
- la visualizzare di immagini JPEG2000.

Il firmware del dispositivo deve essere aggiornabile anche mediante interfaccia USB.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

5.3.11 Stampante per Cartellini Fotosegnalatici

La Stampante per Cartellini Fotosegnalatici deve essere conforme alle specifiche previste dallo standard “IAFIS Image Quality Specifications: Appendix F” ed idonea alla stampa delle impronte papillari. In particolare, il dispositivo dovrà essere presente nell’elenco degli apparati certificati FBI riportato sul sito internet <https://www.fbiibiospecs.org/IAFIS/Default.aspx> e risultare conforme alle caratteristiche tecniche riportate nella tabella seguente.

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia di stampa	Laser
Risoluzione grafica supportata	1200 x 1200 dpi
Memoria	128 MB
Formato carta	A4, A5, A6, B5 JIS, letter
Grammatura carta	75/110 g/m ²
Velocità di stampa	45 ppm letter, 43 ppm A4
Capacità minima vassoio carta	250 fogli A4 con grammatura 75 g/m ²
Interfacce supportate	USB 2.0, 10/100 Ethernet
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)
Consumo di energia elettrica in modalità “power save on”	≤ 130 Wh
Conformità allo standard Energy star o equivalente	Si
Linguaggi	PCL5 e/o PCL6, PS3

5.3.12 Set Borse di Trasporto

Il Set di Borse di Trasporto è costituito da n. 2 borse atte a contenere i dispositivi che compongono la Pdl Trasportabile per gli Uffici di Frontiera.

In particolare, la prima borsa dovrà contenere il Personal Computer Laptop di cui al (cfr. paragrafo 5.3.3) con relativo alimentatore, mouse, cavi di collegamento, multipresa, adattatore prese multistandard internazionali e documentazione; l’altra borsa dovrà contenere il Lettore Documenti (cfr. paragrafo 5.3.10), lo Scanner di Impronte (cfr. paragrafo 5.3.7), i cavi di collegamento e gli alimentatori.

Le borse dovranno essere costituite di materiale antiurto, impermeabili alla pioggia e dotate di vani separati imbottiti, eventualmente configurabili, che consentano di assicurare i dispositivi ed evitare urti tra di loro.

In luogo delle borse possono essere offerti anche zaini con caratteristiche equivalenti a quelle di cui sopra.

5.3.13 Scanner Ottico per Codici a Barre

Lo Scanner Ottico pwe Codici a Barre deve risultare conforme alle caratteristiche tecniche riportate nella tabella seguente.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipologia	Scanner brandeggiabile per codici a barre monolineari
Tecnologia	CCD Scanner
Interfacce supportate	USB 2.0
Velocità minima di scansione	100 scan/secondo
Codifiche supportate	Code 39, Code 39 Extended, Interleaved 2 of 5, WPC code, EAN 13, EAN 8, UPC-A, UPC-E, Code 128, Code 93, Coda bar, IATA, MSI/PLESSY, Code 32, STD 2 of 5, Code 11, EAN-128, Matrix 2 of 5.
Resistenza alle cadute	1,5m (su cemento)
Driver	Lo scanner deve poter operare senza la necessità di driver dedicati
Configurabilità	Il dispositivo deve essere configurabile mediante la lettura di specifici codici di configurazione.
Sistemi Operativi compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)

5.3.14 Requisiti comuni per i dispositivi

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

Per ciascuna tipologia di dispositivo, l'Impresa Partecipante dovrà offrire un'unica marca / modello di apparecchiatura. Per tutte le apparecchiature della medesima tipologia i singoli componenti dovranno essere identici.

Tutte le apparecchiature dovranno poter essere alimentate almeno attraverso la tensione di rete nazionale, salvo i casi in cui diversamente specificato nei paragrafi precedenti per cui viene richiesta un'alimentazione di tipo universale (110-240 V). A tale riguardo, sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria tutti gli eventuali accessori necessari all'adattamento alla rete.

Dovranno essere forniti, a cura dell'Impresa Aggiudicataria, i cavi di collegamento di tutti i dispositivi oggetto del presente appalto, compreso il cavo per il collegamento dei Personal Computer alla rete LAN di Cat. 6, con connettori crimpati in fabbrica, della lunghezza di almeno 3 metri ed i cavi di alimentazione, questi ultimi forniti anche di spina di tipo italiano a 3 poli.

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

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

Ciascun dispositivo fornito dall'Impresa Aggiudicataria dovrà essere identificato da un numero di matricola riportato all'esterno della stessa.

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

L'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire la conformità delle apparecchiature fornite alle normative CEI e alle altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime anche ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Inoltre, in sede di Offerta Tecnica saranno valutati alcuni requisiti tecnici migliorativi in termini di eco sostenibilità ambientale (cfr. TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara paragrafo 9.2 – criteri H9 – H10).

Le apparecchiature fornite dall'Impresa Aggiudicataria dovranno, tra l'altro, rispettare le seguenti normative e loro s.m.i.:

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

Il funzionamento dei dispositivi forniti dall'Impresa Aggiudicataria dovrà essere garantito nelle condizioni ambientali tipiche di un ufficio non condizionato a norma IEC 721.

5.4 Consumabili

La fornitura di ciascun dispositivo si intende comprensiva di tutto quanto necessario al suo corretto funzionamento per l'intera durata dell'appalto, ivi compreso ogni eventuale bene consumabile necessario allo scopo nelle misure di seguito riportate.

Ogni onere derivante dall'utilizzo dei consumabili è, pertanto, a carico dell'Impresa Aggiudicataria per l'intera durata dell'appalto, ivi inclusi i relativi costi di gestione logistica e movimentazione. Con particolare riferimento alla Stampante Multifunzione e alla Stampante per Cartellini Fotosegnalatici, si intendono inclusi nei materiali di consumo i toner di inchiostro necessari alla stampa. La fornitura di ciascuna Stampante Multifunzione e Stampante per Cartellini Fotosegnalatici dovrà essere corredata di una dotazione iniziale



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

comprendente tutti i materiali di consumo originali ed in particolare di n. 1 (uno) toner confezionato nell'imballaggio della stessa. Si intendono a carico dell'Impresa Aggiudicataria gli oneri relativi all'acquisto ed alla consegna presso i Punti di Lavoro di Consumabili ulteriori alla dotazione iniziale, fino ad un massimo di n. 4 toner all'anno per ciascuna stampante. Tutti i materiali diversi dai toner di inchiostro eventualmente necessari al corretto funzionamento delle Stampanti Multifunzione e delle Stampanti per Cartellini Fotosegnalatici si intendono parte integrante del dispositivo e, pertanto a carico dell'Impresa Aggiudicataria per l'intera durata del presente appalto. Sulla base di quanto sopra indicato sono di seguito sintetizzate le quantità totali massime dei Consumabili relativi ai suddetti dispositivi, ricompresi nell'oggetto dell'appalto:

- toner per Stampanti Multifunzione: 16.404 unità;
- toner per Stampanti per Cartellini Fotosegnalatici: 6.360 unità.

I materiali Consumabili forniti dall'Impresa Aggiudicataria dovranno corrispondere per marca e modello a quelli supportati dal produttore del relativo dispositivo. Non sono ammessi Consumabili compatibili prodotti da terze parti.

Per ciascuna Pdl sarà fornita, a cura della Stazione Appaltante, una smart card che sarà utilizzata per abilitarne l'accesso ai servizi erogati dai sistemi centrali presso il CEN. Si intende a carico dell'Impresa Aggiudicataria la gestione logistica delle suddette smart card, che dovranno essere ritirate presso una sede indicata dalla Stazione Appaltante e consegnate presso i Punti di Lavoro, in abbinamento alle relative Pdl, secondo quanto programmato nei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 6.3 e 8.4.

6 Descrizione dei Servizi di Supporto

Nell'ambito del presente appalto, è da intendersi a carico dell'Impresa Aggiudicataria lo svolgimento dei Servizi di Supporto per le Pdl di seguito elencati:

- Program Management, comprensivo della pianificazione relativa alla distribuzione delle Pdl presso i Punti di Lavoro (previa intesa con la Stazione Appaltante e l'Amministrazione e, ove necessari, previo sopralluoghi), nonché della pianificazione ed organizzazione delle attività relative alla successiva manutenzione delle Pdl stesse;
- Gestione dell'Inventario dei dispositivi, delle attrezzature e dei software che compongono le Pdl;
- Logistica e Staging delle Pdl, costituite dai dispositivi, dalle attrezzature e dai software oggetto del presente appalto, nonché dagli ulteriori software forniti dalla Stazione Appaltante e dall'Amministrazione;
- Installazione e Attivazione Operativa delle Pdl presso i Punti di Lavoro, nonché test di funzionalità di tutte le attrezzature che compongono le Pdl;
- Assistenza Tecnica e Manutenzione "on site" delle Pdl presso i Punti di Lavoro, comprese le attività di sostituzione integrale/parziale e riparazione delle singole componenti, con garanzia completa per tutta la durata dell'appalto;
- Help Desk, nonché assistenza tecnica "on line" per la verifica della funzionalità dei dispositivi, delle attrezzature dei software oggetto del presente appalto;
- Formazione degli utenti delle Pdl ed assistenza all'avviamento;
- Ritiro e Smaltimento di Pdl già presenti presso i Punti di Lavoro salvo eventuale consegna presso i siti indicati dalla Stazione Appaltante delle componenti risultate riutilizzabili da IPZS.

Affidamento della fornitura e dei servizi dell'infrastruttura periferica del PSE – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

6.1 Organizzazione dell'Impresa Aggiudicataria

Viene richiesto che l'Impresa Aggiudicataria disponga di almeno una Sede Operativa sul territorio nazionale o che si impegni ad attivarla entro 15 (quindici) giorni dalla Data di Aggiudicazione, dandone comunicazione scritta alla Stazione Appaltante.

Inoltre, in relazione alle particolari attività richieste nel presente Capitolato Tecnico, è necessario che l'Impresa Aggiudicataria disponga o si impegni, entro 15 giorni dalla Data di Aggiudicazione, a rendere disponibili sul territorio nazionale per l'espletamento dei Servizi di Supporto almeno:

- n. 1 (un) Centro di Raccolta per la Logistica e lo Staging;
- n. 1 (un) Centro di Assistenza Tecnica e Manutenzione.

In sede di esame dell'Offerta Tecnica, sarà valutata positivamente l'organizzazione territoriale proposta per l'espletamento dei Servizi di Supporto idonea a garantire efficienza e rapidità nell'attivazione delle strutture preposte alla prestazione degli stessi secondo quanto descritto al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio O1 e nel rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere a comunicare l'ubicazione della sede operativa, del Centro di Raccolta per la Logistica e lo Staging e del Centro di Assistenza Tecnica e Manutenzione entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla Data di Aggiudicazione.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà essere in grado di garantire, per l'intera durata dell'appalto, il rispetto dei Livelli di Servizio riportati al paragrafo 8.2.

6.2 Requisiti di sicurezza dei locali dell'Impresa Aggiudicataria

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

- servizio di televigilanza;
- servizio di ispezione e pattugliamento durante la notte e 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.

6.3 Program Management

La complessità del progetto e l'elevato numero di interlocutori in esso coinvolti impongono la necessità di individuare una struttura di governo del progetto che veda la presenza a livello globale di un coordinamento tra le varie componenti organizzative, rappresentata dal servizio di Program Management.

Il livello di governo del progetto è responsabilità specifica di un Program Manager, il quale predispone i piani da sottoporre all'approvazione di IPZS e supervisiona tutte le attività ed i piani di erogazione del servizio.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

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

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

L'Impresa Aggiudicataria, nell'ambito del servizio di Program Management e ai fini della corretta e completa esecuzione della fase di Avviamento, di cui al paragrafo 4.2, deve predisporre un piano complessivo di distribuzione delle Pdl, secondo quanto previsto al paragrafo 8.3, e dei Piani Mensili di Diffusione delle Pdl presso i Punti di Lavoro, nel rispetto delle indicazioni della Stazione Appaltante, concordate con l'Amministrazione e coerentemente con le proposte migliorative offerte dall'Impresa Aggiudicataria in sede di Offerta Tecnica. Il Piano Mensile di Diffusione deve essere comunicato alla Stazione Appaltante almeno 10 giorni prima della data di riferimento dello stesso. Ciascun Piano Mensile di Diffusione deve prevedere l'espletamento di ciascuna delle sottofasi e delle attività di cui al paragrafo 4.2 ed in particolare dell'approvvigionamento, dell'allestimento e della consegna delle Pdl.

Nell'ambito delle responsabilità del Program Management è ricompresa l'attività di predisposizione di SAL mensili contenenti, oltre all'andamento della distribuzione per i primi mesi di progetto, anche indicatori di avanzamento e andamento delle attività operative oggetto dell'appalto, anche con riferimento al rispetto degli SLA del servizio di Help Desk.

Saranno valutate, in sede di aggiudicazione:

- Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di Program Management (cfr TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio O2).
- Metodologia e strumenti impiegati per le attività di Program Management (cfr TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio O5);

6.4 Gestione dell'Inventario

L'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla gestione dell'inventario degli apparati hardware e dei software di base costituenti le Pdl oggetto del presente appalto, nonché alle operazioni di *asset management* relativi a tutte le componenti delle stesse.

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

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

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

Il sistema di *Facility Management* dovrà necessariamente essere integrato con il sistema di *Trouble Ticketing* per la gestione delle chiamate in carico alle strutture di Help Desk, descritto al paragrafo 6.8.1.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

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

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

In fase di aggiudicazione costituirà elemento di valutazione la soluzione adottata per la Gestione dell'Inventario, secondo quanto descritto al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S4.

6.5 Logistica e Staging

Nell'ambito del presente appalto, l'Impresa Aggiudicataria si impegna a fornire i servizi professionali relativi alle attività di Logistica e Staging delle apparecchiature da installare presso i Punti di Lavoro.

In dettaglio, le attività che l'Impresa Aggiudicataria, senza oneri aggiuntivi a carico di IPZS, dovrà garantire sono almeno le seguenti:

- Supporto nella predisposizione dei dischi immagine delle Pdl: l'Impresa Aggiudicataria dovrà fornire supporto alla Stazione Appaltante o ad enti terzi da essa indicati nella predisposizione delle Pdl di Riferimento di cui al paragrafo 6.5.1. A partire da tali Pdl e sulla base delle indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria dovrà predisporre il Kit di Installazione ovvero il disco immagine della configurazione delle Pdl di Riferimento, comprensiva di Sistema Operativo, eventuali software applicativi forniti dall'Amministrazione e/o dalla Stazione Appaltante, driver delle periferiche ed eventuali ulteriori software richiesti (es: antivirus, client per *software distribution*,...).
- Supporto alla pianificazione e gestione delle consegne delle apparecchiature hardware e software di base oggetto dell'appalto: l'Impresa Aggiudicataria, sulla base delle indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante e nel rispetto della tempistica definita dall'Amministrazione, dovrà predisporre i Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 6.3 e 8.4.
- Ricezione e immagazzinamento delle componenti delle Pdl: l'Impresa Aggiudicataria immagazzinerà le componenti in un'area fisica specifica dei Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging.
- Installazione Kit: sulle singole Pdl, l'Impresa Aggiudicataria installerà presso i propri Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging, il Kit di Installazione di cui sopra.
- Test di funzionamento: su richiesta della Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria eseguirà, senza oneri aggiuntivi, test a campione delle Pdl e dei singoli dispositivi componenti.
- Etichettatura: l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere all'etichettatura delle apparecchiature prima della loro spedizione, secondo quanto descritto nel paragrafo 6.4.
- Spedizione: l'Impresa Aggiudicataria curerà l'imballo e la spedizione delle Pdl presso i Punti di Lavoro di destinazione. Gli imballi dovranno salvaguardare il funzionamento del materiale trasportato a destinazione.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà altresì farsi carico delle attività di logistica relative ad interventi richiesti al di fuori dei Piani Mensili di Diffusione per attività di installazione, movimentazione, aggiunta o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse, di cui al paragrafo 6.6.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

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

Le attività di distribuzione ed installazione delle apparecchiature dovranno essere effettuate nel rispetto del Piano di Progetto di cui al paragrafo 8.3 e dei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 6.3 e 8.4.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S2, costituirà oggetto di valutazione l'organizzazione proposta per il servizio di Logistica e Staging.

6.5.1 Pdl di Riferimento

L'Impresa Aggiudicataria, entro 48 (quarantotto) ore dalla Data di Avvio, dovrà consegnare presso la sede della Stazione Appaltante od altro luogo indicato dalla stessa un esemplare di ciascuna delle tipologie di Pdl previste dal presente appalto, descritte al paragrafo 5.1.

Le Pdl di Riferimento saranno utilizzate dalla Stazione Appaltante per la configurazione base delle stesse e per la creazione dei Kit di Installazione, di cui al precedente paragrafo 6.5.

6.6 Installazione ed Attivazione Operativa

Sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria tutte le attività di consegna, installazione ed attivazione operativa presso i Punti di Lavoro delle Pdl allestite durante la fase di staging.

Le attività di consegna e installazione dei dispositivi componenti le Pdl si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

La verifica di funzionalità dei dispositivi consiste nella constatazione, da parte del personale tecnico preposto dell'Impresa Aggiudicataria, del corretto funzionamento della Pdl e di tutte le sue componenti.

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

Le Pdl, con il relativo software già installato, dovranno essere consegnate, a carico dell'Impresa Aggiudicataria, nei luoghi e nei locali indicati dalla Stazione Appaltante sulla base del Piano di Progetto di cui al paragrafo 8.3 e dei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 6.3 e 8.4.

Le Pdl dovranno essere attestate sulla rete del Ministero dell'Interno. L'attestazione in rete delle Pdl con eventuale join al dominio è a carico dell'Impresa Aggiudicataria. Essendo tuttavia la connettività un elemento essenziale per garantire il corretto funzionamento di tutta la Pdl, viene richiesto che l'Impresa Aggiudicataria concordi con i referenti tecnici dell'Amministrazione il giorno dell'installazione in modo che le procedure di installazione, attestazione in rete ed attivazione operativa vengano effettuate contestualmente. Resta inteso che l'Impresa Aggiudicataria non potrà essere ritenuta responsabile per la mancata attivazione delle Pdl, a fronte della mancata presentazione dei referenti tecnici dell'Amministrazione o di ogni altra causa non imputabile all'Impresa Aggiudicataria o a malfunzionamenti delle Pdl stesse.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Per ogni installazione effettuata, dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato del Punto di Lavoro e da un incaricato dell'Impresa Aggiudicataria attestante, tra l'altro, l'esito positivo della verifica di funzionalità.

I dispositivi dovranno essere consegnati unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software). All'utilizzatore devono, inoltre, essere fornite informazioni sulle modalità di attivazione dei servizi di supporto oggetto del presente appalto.

Sulla base di eventuali esigenze ed urgenze, la Stazione Appaltante, l'Amministrazione o gli utenti dei Punti di Lavoro potranno richiedere per l'intera durata del contratto all'Impresa Aggiudicataria di eseguire interventi al di fuori dei Piani Mensili di Diffusione per attività di installazione, movimentazione, aggiunta di dispositivi o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse, nel rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2. In tale ambito, si intendono comprese le seguenti tipologie di richieste:

- installazione e attivazione operativa di un nuova Pdl presso un Punto di Lavoro;
- installazione di un nuovo dispositivo su una Pdl già installata presso un Punto di Lavoro;
- spostamento fisico di una Pdl o di un dispositivo componente, all'interno dello stesso Punto di Lavoro o presso un altro Punto di Lavoro con conseguenti attività di disinstallazione, trasferimento, installazione, attivazione operativa e aggiornamento dell'inventario.

Tutti gli oneri necessari per l'esecuzione dei suddetti interventi sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria. Tale attività sarà comunque riportata e tracciata nei documenti di SAL delle attività di Installazione ed Attivazione Operativa.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S5, costituirà oggetto di valutazione l'organizzazione proposta per il servizio di Installazione ed Attivazione Operativa.

IPZS potrà effettuare, anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati, apposite verifiche ispettive relativamente al rispetto delle prescrizioni contrattuali e dei Livelli di Servizio prestati dall'Impresa Aggiudicataria.

6.7 Assistenza Tecnica e Manutenzione

Il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione delle Pdl sarà erogato dall'Impresa Aggiudicataria attraverso procedure on-site di Swap, che consistono nella sostituzione di dispositivi ritenuti guasti con omologhi dispositivi Spare Part e nel ripristino dell'operatività della Pdl oggetto di malfunzionamento.

Per realizzare il servizio di Swap l'Impresa Aggiudicataria utilizzerà i dispositivi Spare Part di cui al paragrafo 5.2. Gli apparati Spare Part dovranno essere custoditi in magazzini predisposti dall'Impresa Aggiudicataria presso i Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging o presso i Centri di Assistenza Tecnica e Manutenzione od altri luoghi dalla stessa destinati e comunque in possesso dei Requisiti di Sicurezza di cui al paragrafo 6.2.

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Tutti gli oneri relativi al trasporto da e verso i Punti di Lavoro di dispositivi, Spare Part, parti di ricambio, strumentazione e quant'altro si necessiti per lo svolgimento del servizio sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

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

In carico al servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione è anche la gestione dei Consumabili, come descritto al paragrafo 5.4 del presente Capitolato Tecnico. In particolare, il servizio, opportunamente attivato dall'Help Desk, dovrà provvedere al rifornimento di Consumabili presso i Punti di Lavoro richiedenti, nei termini e nelle modalità indicate al paragrafo 5.4. Gli interventi di Assistenza Tecnica 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 al paragrafo 6.8.

L'Impresa Aggiudicataria è tenuta a mantenere traccia di tutte le fasi degli interventi di Swap e di invio dei Consumabili, mediante l'aggiornamento del sistema di *Trouble Ticketing* di cui al paragrafo 6.8.1. L'Impresa Aggiudicataria, durante l'intera durata dell'appalto, dovrà consentire alla Stazione Appaltante o ad altri soggetti da essa autorizzati l'accesso alle informazioni contenute nel sistema di *Trouble Ticketing*, almeno in formato elettronico.

Per ogni intervento di Swap, dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un referente dell'Amministrazione presente presso il Punto di Lavoro 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).

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

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

In fase di aggiudicazione, secondo quanto descritto al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S6, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione.

6.8 Help Desk

A supporto dell'operatività delle Pdl, dovrà essere attivato, a cura dell'Impresa Aggiudicataria, un servizio di Help Desk che assolvà alla funzione di punto di contatto unico per gli utenti dei Punti di Lavoro.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Il servizio dovrà essere erogato da operatori tecnici della Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede operativa del CEN di Napoli.

Si precisa che sono a totale carico dell'Impresa Aggiudicataria gli eventuali costi di trasferta per il personale operante stabilmente presso il CEN di Napoli.

Il servizio di Help Desk 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 di secondo livello:

- segnalazione di problematiche applicative: errori, anomalie o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo di software e applicativi custom utilizzati sulle Pdl;
- segnalazione di problematiche hardware: guasti o malfunzionamenti riguardanti i dispositivi, i relativi driver o il software di base che compongono le Pdl;
- richieste di intervento al di fuori dei Piani Mensili di Diffusione per attività di installazione, movimentazione, aggiunta di dispositivi o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse;
- richieste di approvvigionamento dei materiali Consumabili di cui al paragrafo 5.4;
- assistenza informativa sugli applicativi: tematiche relative all'utilizzo delle applicazioni per la gestione dei procedimenti di emissione e controllo dei PSE (inserimento dei dati anagrafici, acquisizione dei dati biometrici, identificazione del richiedente, autorizzazione della pratica, consegna del documento,...);
- assistenza informativa sulle Pdl: richieste relative all'operatività dei dispositivi che compongono le Pdl (uso del personal computer e del sistema operativo, digitalizzazione di foto e firma, acquisizione delle impronte digitali, funzionamento dei dispositivi di stampa,...);
- informazioni generiche: richieste di informazioni di carattere legislativo, amministrativo, procedurale e funzionale connesse ai procedimenti di emissione e controllo dei PSE.

Gli operatori dell'Help Desk dovranno provvedere alla presa in carico della chiamata mediante l'apertura di un ticket sul sistema di *Trouble Ticketing* di cui al paragrafo 6.8.1, alla classificazione della richiesta e alla formulazione di una prima analisi mirata ad individuare la natura della problematica.

Ove possibile, si dovrà procedere alla risoluzione online della problematica anche avvalendosi della *Knowledge Base* di cui al paragrafo 6.8.1, 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:

- al servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione di cui al paragrafo 6.7, in caso di problematiche la cui risoluzione necessita di un intervento on-site, ivi compresa la fornitura dei Consumabili;
- al servizio di Installazione e Attivazione Operativa, in caso di richieste di installazione, movimentazione, aggiunta di dispositivi o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse;
- via mail e telefono, ad un servizio di Help Desk di secondo livello, operativo presso la sede del CEN di Napoli, erogato da personale della Stazione Appaltante o da soggetti da essa incaricati non oggetto del presente appalto, in caso di anomalie registrate sugli applicativi custom utilizzati sulle Pdl.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

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 Pdl, previa autorizzazione da parte dell'utente. In questi casi, mediante appositi strumenti di *Remote Desktop Management* eventualmente messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli operatori dell'Help Desk potranno 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 6.8.1, i cui dati devono essere resi disponibili, almeno in formato elettronico, con cadenza mensile o su richiesta della Stazione Appaltante.

In relazione alla gestione delle varie tipologie di ticket l'Impresa Aggiudicataria effettua la classificazione e la riorganizzazione delle richieste di supporto e relative risposte al fine di velocizzare il tempo di esecuzione del servizio e della conseguente risoluzione, come descritto nel paragrafo 6.8.1 (*Knowledge Base*)

Per le segnalazioni relative a problematiche di funzionamento delle Pdl, 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 Pdl, messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, al fine di eseguire operazioni di diagnosi, installazione/aggiornamento del software e ripristino della configurazione;
- 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 6.8.1, nel rispetto dei tempi di risoluzione previsti;
- attivazione del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione per le segnalazioni non direttamente risolvibili on-line che comportano la necessità di un intervento on-site, nel rispetto dei tempi di risoluzione previsti;
- inoltramento delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di secondo livello, nel caso di anomalie registrate sugli applicativi utilizzati sulle Pdl;
- ricezione delle notifiche di risoluzione delle segnalazioni da parte del servizio di Assistenza Tecnica 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.

L'Impresa Aggiudicataria, mediante il sistema di *Trouble Ticketing*, dovrà altresì tracciare tutte le fasi relative ad interventi per la gestione dei Consumabili e per l'installazione, la movimentazione, l'aggiunta di dispositivi o la variazione della configurazione di Pdl o parti di esse.

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 Pdl.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

1) per i Punti di Lavoro presso le Sedi di Emissione PSE e le Sedi di Fotosegnalamento:

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

2) per i Punti di Lavoro presso gli Uffici di Frontiera:

- dal lunedì alla domenica, inclusi festivi: dalle ore 8.00 alle ore 22.00.

Le segnalazioni telefoniche ricevute al di fuori dei suddetti intervalli orari dovranno essere reindirizzate verso un sistema di registrazione dei messaggi da parte del chiamante, secondo quanto descritto al paragrafo 6.8.1. 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 operativa del CEN, nonché di capacità e prestazioni dell'Infrastruttura di Servizio di cui al paragrafo 6.8.1, 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.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S7, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Help Desk.

6.8.1 Infrastruttura di Servizio dell'Help Desk

A supporto dell'operatività dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria dovrà predisporre e mantenere presso la sede operativa del CEN di Napoli, per l'intera durata dell'appalto, un'Infrastruttura di Servizio così composta:

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

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 in numero sufficiente per consentire il rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2.2). 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 essere equipaggiato di funzionalità CTI (Computer Telephony Integration) per la gestione delle chiamate, mediante software applicativi messi a disposizione delle Postazioni Operatore.

Il Centralino dovrà essere dotato di funzionalità di registrazione e riascolto delle chiamate ricevute al di fuori dell'orario di servizio.

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- ***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 con l'indicazione del rispetto degli SLA di chiusura dei ticket.

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

Oltre agli Operatori Tecnici del servizio di Help Desk, il sistema di *Trouble Ticketing* dovrà essere reso accessibile anche agli operatori degli altri Servizi di Supporto, oggetto del presente appalto, e dell'Help Desk di secondo livello, non oggetto del presente appalto, che lo utilizzeranno per la presa in carico, la gestione e la chiusura dei ticket assegnati. 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 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 anche al termine del periodo contrattuale.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà farsi carico, senza onere alcuno per la Stazione Appaltante e per l'intera durata dell'appalto, di mettere a disposizione tutto quanto necessario per dimensionare, installare, configurare, rendere operativa, gestire e mantenere la suddetta Infrastruttura di Servizio, nel rispetto dei



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2.2. Al termine del contratto, l'Impresa Aggiudicataria trasferirà la proprietà dell'Infrastruttura di Servizio alla Stazione Appaltante.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S9, sarà valutata la qualità dell'Infrastruttura di Servizio, le metodologie e gli ulteriori strumenti offerti dall'Impresa Partecipante a supporto del servizio di Help Desk.

6.9 Formazione

La diffusione delle Pdl oggetto del presente appalto richiede l'erogazione di un servizio di Formazione degli utenti delle Pdl, finalizzata ad illustrare l'utilizzo dei nuovi dispositivi e delle nuove procedure.

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

- Installazione e configurazione di base delle Pdl;
- Ambiente operativo delle Pdl:
 - dispositivi che compongono le Pdl;
 - errori e reportistica;
 - diagnostica;
- Manutenzione ordinaria e preventiva;
- Nuove procedure di utilizzo delle Pdl e dei relativi applicativi;
- Raccomandazioni d'uso e *best practice*.

La Formazione dovrà essere erogata per ciascun Punto di Lavoro, secondo le indicazioni che verranno fornite dalla Stazione Appaltante e dall'Amministrazione, attraverso un numero minimo di 200 sessioni della durata di 4 ore ciascuna, svolte in aula e mediante *training on the job*. Il numero massimo di discenti per ciascuna sessione in aula è pari a 25.

La Stazione Appaltante si riserva di richiedere che il servizio di Formazione in aula venga prestato presso un'unica sede della cui ubicazione sarà data comunicazione entro 7 giorni dall'inizio della prima sessione prevista.

La formazione relativa all'utilizzo delle nuove procedure dovrà essere erogata anche verso gli utenti dei punti di lavoro relativi alle 120 Pdl di cui al Paragrafo 6.11.

Al termine di ciascuna sessione di formazione, ad ogni utente è richiesto di esprimere su apposito verbale parere positivo o negativo relativamente alla qualità con cui i contenuti formativi sono stati presentati.

Per ciascun Punto di Lavoro, il servizio di Formazione dovrà essere prestato entro e non oltre i 5 giorni successivi al completamento delle attività del servizio di Installazione e Attivazione Operativa delle Pdl presso gli stessi.

Per la prestazione del servizio dovranno essere forniti:

- le apparecchiature per l'allestimento delle aule ed il materiale formativo utilizzato durante le sessioni;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- il materiale didattico in formato elettronico e cartaceo che deve rimanere a disposizione di ogni utente;
- l'aggiornamento del materiale didattico in caso di aggiornamenti software ovvero nel caso in cui si rendano necessarie delle modifiche alle componenti delle Pdl o alle loro modalità di utilizzo.

Sarà cura della Stazione Appaltante fornire all'Impresa Aggiudicataria eventuali ulteriori informazioni che l'Amministrazione intendesse divulgare nel corso delle sessioni di Formazione.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S10, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Formazione.

6.10 Ritiro e Smaltimento

Su richiesta della Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere ad attivare un servizio di Ritiro e Smaltimento per garantire la graduale dismissione di tutte le attrezzature costituenti le Pdl utilizzate presso i Punti di Lavoro nelle precedenti fasi del progetto PSE, in base a Piani Mensili di Ritiro, comunicati dalla Stazione Appaltante entro e non oltre 10 (dieci) giorni prima dell'inizio delle attività per il mese di riferimento. La Stazione Appaltante si riserva di richiedere all'Impresa Aggiudicataria che, in luogo dello smaltimento, le attrezzature ritenute ancora riutilizzabili vengano consegnate presso la sede della Stazione Appaltante o altro luogo dalla stessa indicato.

L'Impresa Aggiudicataria si impegna a procedere nel rispetto del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e s.m.i. nonché del D.Lgs. 25 luglio 2005, n. 151 e s.m.i. allo smaltimento delle apparecchiature ritirate.

Le Imprese partecipanti dovranno descrivere nell'Offerta Tecnica le procedure e gli strumenti con cui intendono eseguire il ritiro e lo smaltimento dei dispositivi e delle attrezzature che compongono le suddette Pdl. L'Impresa Aggiudicataria, al termine dell'operazione di smaltimento, dovrà fornire alla Stazione Appaltante un'attestazione che comprovi l'avvenuto completamento dell'operazione. Tale dichiarazione deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- data e ora dell'operazione;
- matricola dell'apparecchiatura;
- cognome e nome dell'operatore che ha effettuato l'operazione;
- strumenti utilizzati per l'operazione.

Si riportano di seguito la tipologia, l'ubicazione e il numero di Pdl della Fase 1 del progetto PSE, oggetto del servizio di Ritiro e Smaltimento, salvo eventuale consegna presso i siti di IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto:

- n. 650 Pdl di Front Office presso le Sedi di Emissione, costituite da:
 - Personal Computer Desktop;
 - Monitor TFT 17”;
 - Stampante laser monocromatica;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- Stampante ad aghi;
- Dispositivo di acquisizione impronte, foto e firma con lettore smart card e RFID.
- n. 100 Pdl di Back Office presso le Sedi di Emissione, costituite da:
 - Personal Computer Desktop;
 - Monitor TFT 17”.
- n. 295 Pdl di Fotosegnalamento presso le Sedi di Fotosegnalamento, costituite da:
 - Personal Computer;
 - Monitor TFT 17”;
 - Stampante laser monocromatica;
 - Dispositivo di acquisizione impronte digitali papillari.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio S11, sarà valutata l’organizzazione del servizio di Ritiro e Smaltimento.

6.11 Subentro nei Servizi di Supporto per le Pdl già presenti sul territorio

L’Impresa Aggiudicataria è tenuta a prestare i Servizi di Supporto di cui al paragrafo 6 per le 120 Pdl già presenti presso i Punti di Lavoro e da non sostituire, di cui si riportano di seguito le diverse tipologie e le relative quantità:

- n. 50 Pdl di Front Office presso gli Uffici di Frontiera, composte dai seguenti dispositivi:
 - Personal Computer con monitor LCD;
 - Dispositivo di acquisizione delle impronte digitali;
 - Lettore di documenti elettronici.
- n. 20 Pdl di Back Office presso gli Uffici di Frontiera, composte dai seguenti dispositivi:
 - Personal Computer con monitor LCD;
 - Dispositivo di acquisizione delle impronte digitali;
 - Lettore di documenti elettronici;
 - Stampante Documenti e Ricevute.
- n. 50 Pdl Trasportabili presso gli Uffici di Frontiera, composte dai seguenti dispositivi:
 - Personal Computer Laptop;
 - Dispositivo di acquisizione delle impronte digitali;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- Lettore di documenti elettronici;
- Borse di Trasporto.

Per la gestione operativa delle Pdl di cui sopra, la Stazione Appaltante metterà a disposizione dell'Impresa Aggiudicataria i seguenti dispositivi da utilizzare come Spare Part:

- n. 7 Personal Computer con monitor LCD;
- n. 5 Personal Computer Laptop;
- n. 12 Dispositivi di acquisizione delle impronte digitali;
- n. 12 Lettori di documenti elettronici;
- n. 2 Stampanti Documenti e Ricevute;
- n. 10 Borse di Trasporto.

Si intendono a carico dell'Impresa Aggiudicataria eventuali integrazioni delle suddette *Spare Part* e, più in generale, tutti gli oneri necessari a garantire il rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2.

All'inizio dell'appalto, secondo i tempi e i modi che verranno indicati dalla Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere al ritiro dei suddetti dispositivi *Spare Part* presso i locali della Stazione Appaltante od altro luogo dalla stessa indicato. Tutti gli oneri necessari al ritiro e al trasferimento di tali dispositivi si intendono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Al fine di consentire lo svolgimento dei Servizi di Supporto per le suddette Pdl, la Stazione Appaltante fornirà all'Impresa Aggiudicataria l'inventario completo delle stesse che dovrà essere gestito ad integrazione dell'inventario relativo alle Pdl fornite nel presente appalto.

Per le Pdl oggetto di subentro, per l'intera durata dell'appalto, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura di tutti i materiali consumabili secondo quanto descritto ai paragrafi 5.4.

Inoltre l'Impresa Aggiudicataria effettuerà il servizio di formazione per gli utenti di tali Punti di Lavoro, in ragione delle modifiche della procedura di emissione del PSE correlata alla fase del progetto oggetto del presente appalto.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

7 Organizzazione e composizione del team di lavoro

Per l'esecuzione del presente appalto, l'Impresa Aggiudicataria dovrà costituire un team di coordinamento della fornitura, al fine di garantire la corretta erogazione dei Servizi di Supporto, composto dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile di esecuzione del Contratto (Program Manager);
- Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Avviamento Operativo;
- Responsabile del servizio di Help Desk;
- Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione.

La nomina dei suddetti soggetti da parte dell'Impresa Aggiudicataria dovrà essere comunicata per iscritto alla Stazione Appaltante entro la Data di Avvio dell'esecuzione del contratto che sarà comunicata all'Impresa Aggiudicataria dall'Istituto entro 15 giorni dalla Data di Avvio. Successivamente, l'Impresa Aggiudicataria potrà comunque nominare individui diversi da quelli indicati inizialmente, dandone tempestiva comunicazione scritta, garantendo in ogni caso un profilo professionale ed esperienze non inferiori a quelli indicati inizialmente. La nomina di responsabili diversi da quelli proposti 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 di una o più figure professionali. 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.

Per lo svolgimento dei Servizi di Supporto la cui operatività richiede un'interazione telefonica o diretta tra personale tecnico dell'Impresa Aggiudicataria e personale dell'Amministrazione allocato presso i Punti di Lavoro, al fine di garantire un adeguato livello di soddisfazione da parte dell'utenza, l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire l'impiego di specifiche figure professionali almeno per i ruoli di:

- Operatore del servizio di Help Desk;
- Operatore del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione.

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

7.1 Responsabile di esecuzione del Contratto (Program Manager)

L'Impresa Aggiudicataria si impegna a nominare un Responsabile di esecuzione del Contratto coincidente con il Program Manager. Tale responsabile si interfacerà con il RPE e con il DEC all'uopo nominati dall'IPZS per il contratto ai sensi del DPR 207/2010.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Il Responsabile del Contratto nominato dall'Impresa Aggiudicataria è il riferimento unico per la Stazione Appaltante per tutti gli aspetti relativi all'esecuzione del presente appalto. I suoi compiti principali sono:

- gestione delle comunicazioni da e verso la Stazione Appaltante;
- responsabilità della corretta esecuzione del contratto;
- definizione e coordinamento dei documenti di pianificazione, Stato Avanzamento Lavori e reportistica correlata;
- coordinamento di tutti i soggetti dell'Impresa Aggiudicataria coinvolti nell'esecuzione del presente appalto (Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa, Responsabile del servizio di Help Desk, Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione, Operatori del servizio di Help Desk,...) ivi compreso il personale di eventuali imprese subappaltate.

Le caratteristiche minime che dovrà avere il Responsabile di esecuzione del Contratto/Program Manager sono le seguenti:

- laurea ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta;
- completa padronanza delle tecniche di conduzione di progetti;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- capacità di intrattenere rapporti con i fornitori di hardware, software e servizi;
- documentata esperienza professionale non inferiore a 8 (otto) anni.
- documentata esperienza nella specifica posizione non inferiore a 5 (cinque) anni e comprendente:
 - la conoscenza delle problematiche dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico (logistica e *staging*, manutenzione, help desk,...);
 - la conoscenza del ciclo di vita del software;
 - la realizzazione di progetti complessi;
 - la pianificazione e l'organizzazione delle attività realizzative relative a:
 - disegno ed implementazione del piano di deployment;
 - scomposizione del progetto in attività elementari;
 - piano dei lavori e SAL;
 - piano di qualità;
 - stima dei costi e dei tempi;
 - collaudo, avviamento e formazione;
 - documentazione;
 - la formulazione di budget e di consuntivi di spesa;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- il controllo dello stato di avanzamento dei lavori di realizzazione;
- la verifica della qualità delle attività realizzative.

7.2 Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa

Il Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa nominato dall'Impresa Aggiudicataria dovrà ricoprire il ruolo di referente tecnico-organizzativo per le problematiche specifiche dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa, oggetto del presente appalto.

Le caratteristiche minime che dovrà possedere il Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa sono le seguenti:

- laurea ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- completa padronanza delle tecniche di conduzione di progetti;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- documentata esperienza nella specifica posizione non inferiore a 3 (tre) anni e comprendente:
 - la conoscenza delle problematiche di progetti logistici di grandi dimensioni, documentata da titoli di studio o certificazioni;
 - la capacità di relazione con i fornitori di prodotti hardware e software;
 - la capacità di relazione con personale addetto all'uso delle Pdl;
 - la realizzazione di progetti complessi;
 - la pianificazione ed organizzazione delle attività di logistica relative a:
 - piano dei lavori e SAL;
 - piano di qualità;
 - stima dei costi e dei tempi;
 - documentazione.

7.3 Responsabile del servizio di Help Desk

Il Responsabile del servizio di Help Desk nominato dall'Impresa Aggiudicataria dovrà ricoprire il ruolo di referente tecnico-organizzativo per le problematiche specifiche del servizio di Help Desk, oggetto del presente appalto.

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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- documentata esperienza nella specifica posizione non inferiore a 3 (tre) anni e comprendente in particolare la gestione di procedure di escalation;
- elevata capacità di *problem determination* e di *problem solving*.

7.4 Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Il Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione nominato dall'Impresa Aggiudicataria dovrà ricoprire il ruolo di referente tecnico-organizzativo per le problematiche specifiche del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione, oggetto del presente appalto.

Le caratteristiche minime che dovrà possedere il Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione sono le seguenti:

- laurea ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- conoscenza della lingua inglese a livello di lettura della documentazione tecnica;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- elevata capacità di *problem determination* e di *problem solving*;
- documentata esperienza nella specifica posizione non inferiore a 3 (tre) anni e comprendente:
 - la capacità di relazione con i fornitori di prodotti hardware e software;
 - la capacità di relazione con personale addetto all'uso delle Pdl;
 - la realizzazione di progetti complessi.

7.5 Operatore Tecnico del servizio di Help Desk

Per lo svolgimento delle attività in carico al servizio di Help Desk presso la sede operativa del CEN di Napoli, l'Impresa Aggiudicataria dovrà avvalersi di personale tecnico con comprovata esperienza in ambito di *contact management* e *troubleshooting* di problematiche relative all'utilizzo di Pdl.

Le caratteristiche minime che devono possedere le figure professionali incaricate dall'Impresa Aggiudicataria a ricoprire il ruolo di Operatore Tecnico del servizio di Help Desk sono le seguenti:

- diploma o cultura equivalente;
- buona predisposizione al rapporto interpersonale, per una corretta comprensione delle problematiche degli utenti e per l'individuazione delle possibili soluzioni;
- attitudine alla *problem determination* e al *problem solving*;
- propensione al lavoro in team;
- buona conoscenza dei Sistemi Operativi Microsoft Windows 7, Vista, XP;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- utilizzo di strumenti di remote desktop management;
- conoscenza delle tecnologie di supporto al servizio di Help Desk relativamente alla gestione delle chiamate e dei relativi ticket.

7.6 Operatore Tecnico del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Per lo svolgimento delle attività in carico al servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione svolte on-site presso i Punti di Lavoro, l'Impresa Aggiudicataria dovrà avvalersi di personale tecnico con comprovata esperienza in ambito di *troubleshooting* di problematiche tecniche relative a Pdl.

Le caratteristiche minime che devono possedere le figure professionali incaricate dall'Impresa Aggiudicataria a ricoprire il ruolo di Operatore Tecnico del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione sono le seguenti:

- diploma o cultura equivalente;
- buona predisposizione al rapporto interpersonale, per una corretta comprensione delle problematiche degli utenti e per l'individuazione delle possibili soluzioni;
- attitudine alla *problem determination* e al *problem solving*;
- ottima conoscenza dei Sistemi Operativi Microsoft Windows 7, Vista, XP.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

8 Qualità

8.1 Requisiti di Qualità e Piano di Qualità

La fornitura oggetto del presente appalto deve essere erogata nel rispetto del Sistema di Qualità certificato UNI EN ISO 9000 e conforme 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.

Ciascuna Impresa Partecipante deve presentare, in offerta, il Piano di Qualità del presente appalto.

Tale Piano di Qualità è valutato in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante, secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del disciplinare di gara – criterio O3.

Al termine della procedura di aggiudicazione, la Stazione Appaltante provvede ad approvare od emendare il Piano di Qualità, entro 15 giorni dalla Data di Aggiudicazione, dandone tempestiva comunicazione all'Impresa Aggiudicataria. Senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti ed implementati dall'Impresa Aggiudicataria che dovrà notificare alla Stazione Appaltante la nuova versione del Piano di Qualità, entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione degli stessi e comunque entro la Data di Avvio. Il Piano di Qualità è parte integrante del contratto stipulato con l'Impresa Aggiudicataria.

L'Impresa Aggiudicataria deve accettare, per la durata dell'appalto, le verifiche ispettive disposte dalla Stazione Appaltante, svolte in conformità a 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 all'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 della qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico ambito contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al Piano di Qualità;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

Nel Piano di Qualità, in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2008, 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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- 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 i servizi oggetto dell'appalto;
- 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

Si riportano nei paragrafi successivi i Livelli di Servizio (*Service Level Agreement – SLA*) minimi che l'Impresa Aggiudicataria è tenuta a garantire per l'intera durata del contratto nell'erogazione dei Servizi di Supporto oggetto del presente appalto.

8.2.1 SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
LS.1	Puntualità nella messa in opera delle Pdl, in accordo con il Piano complessivo e con i Piani Mensili di Diffusione	Numero di Pdl consegnate presso i Punti di Lavoro, installate ed attivate nel mese in oggetto	Almeno il 95% delle Pdl previste dal Piano Mensile di Diffusione per il mese in oggetto. Il 100% delle Pdl del mese di riferimento entro e non oltre ulteriori 20 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del mese suddetto.
LS.2	Tempestività degli interventi presso i Punti di Lavoro per installazione, movimentazione, aggiunta o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse, al di fuori del Piano complessivo e comunque dei Piani Mensili di Diffusione	Tempo di evasione delle segnalazioni che comportano interventi presso i Punti di Lavoro per installazione, movimentazione, aggiunta o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse. Il tempo è misurato a partire dalla ricezione da parte dell'Help Desk della segnalazione da parte di un utente, fino alla chiusura della stessa, coincidente con la disponibilità operativa della Pdl, oggetto dell'intervento.	≤ 48 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

8.2.2 SLA per il servizio di Help Desk

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
HD.1	Tempo massimo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata telefonica da parte di un utente delle Pdl e la risposta da parte di un Operatore del servizio di Help Desk.	≤ 20 secondi nel 90% dei casi
HD.2	Percentuale di chiamate perse	Numero di chiamate telefoniche terminate da parte degli utenti delle Pdl prima della risposta di un Operatore del servizio di Help Desk.	$\leq 5\%$
HD.3	Evasione della segnalazione	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata da parte di un utente delle Pdl e la risoluzione on-line della problematica, laddove possibile, o l'inoltro della chiamata alla struttura di supporto appropriata, da parte di un Operatore del servizio di Help Desk.	≤ 30 minuti nel 95% dei casi
HD.4	Qualità di assegnazione al corretto gruppo di supporto	Percentuale delle chiamate inoltrate correttamente al servizio di supporto competente (Help Desk di secondo livello, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Installazione e Attivazione Operativa).	$\geq 90\%$ del totale delle chiamate assegnate

8.2.3 SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
AM.1	Tempestività degli interventi on-site di Swap presso i Punti di Lavoro	Tempo di evasione delle segnalazioni che comportano interventi on-site di Swap di dispositivi guasti. Il tempo è misurato a partire dalla ricezione da parte dell'Help Desk della richiesta di intervento da parte dell'utente della Pdl, fino al completamento dell'intervento di Swap del dispositivo guasto, coincidente con il ripristino dell'operatività della Pdl.	≤ 24 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)
AM.2	Tempestività dell'invio dei consumabili presso i Punti di Lavoro	Tempo di evasione delle richieste di fornitura di consumabili. Il tempo è misurato a partire dalla ricezione da parte dell'Help Desk della segnalazione da parte dell'utente della Pdl, fino al completamento dell'intervento, coincidente con la consegna del materiale	≤ 24 ore naturali consecutive (domenica e festivi esclusi)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

		presso il relativo Punto di Lavoro.	
--	--	-------------------------------------	--

8.2.4 SLA per il servizio di Formazione

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
F.1	Efficacia della formazione eseguita	Numero di verbali che riportano parere positivo per singolo corso	90%

8.2.5 SLA per il servizio di Ritiro e Smaltimento

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
RS.1	Puntualità nel ritiro e nello smaltimento delle Pdl, in accordo con i Piani Mensili di Ritiro	Numero di Pdl ritirate presso i Punti di Lavoro e smaltite nel mese in oggetto	Almeno il 95% delle Pdl previste dal Piano Mensile di Ritiro ovvero consegna presso i siti IPZS per i componenti riutilizzabili per il mese in oggetto. ovvero Il 100% delle Pdl del mese di riferimento entro e non oltre ulteriori 20 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del mese in oggetto.

8.3 Piano di Progetto

Ciascuna Impresa Partecipante dovrà presentare, in offerta, il Piano di Progetto relativo al presente appalto.

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

- pianificazione dell'intero progetto;
- indicazione dettagliata di tutti i *deliverable* in termini di Pdl che si prevede di distribuire (piano complessivo di distribuzione) o di altri rilasci previsti;
- struttura dei team, con dettaglio dei ruoli e delle attività previste per ciascuna risorsa impiegata;
- pianificazione dell'eventuale subentro nella gestione di Pdl già presenti sul territorio di cui al paragrafo 6.11.

Tale Piano di Progetto è valutato in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante secondo quanto riportato al TITOLO II punto 5 del Disciplinare di gara – criterio O2. Saranno, inoltre, valutate secondo

Affidamento della fornitura e dei servizi dell'infrastruttura periferica del PSE – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

quanto riportato al TITOLO II punto 5 del disciplinare di gara – criterio S3, proposte di miglioramento dei tempi di espletamento della fase di Avviamento di cui al paragrafo 4.2.

Al termine della procedura di aggiudicazione, la Stazione Appaltante provvede ad approvare od emendare il Piano di Progetto, entro 15 giorni dalla Data di Aggiudicazione, dandone tempestiva comunicazione all'Impresa Aggiudicataria. Senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti ed implementati dall'Impresa Aggiudicataria che dovrà notificare alla Stazione Appaltante la nuova versione del Piano di Progetto, entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione degli stessi.

8.4 Piani Mensili di Diffusione

Per la prima fase di distribuzione delle Pdl sul territorio, in coerenza con il piano complessivo di progetto ed alle eventuali proposte migliorative offerte in sede di offerta tecnica, l'Impresa Aggiudicataria predispone piani mensili di attività di concerto con IPZS nel rispetto delle indicazioni del Ministero dell'Interno.

I Piani mensili devono specificare in dettaglio almeno i seguenti aspetti:

- pianificazione del progetto nel mese di riferimento;
- indicazione dettagliata di tutti i *deliverable* in termini di Pdl che si prevede di distribuire o di altri rilasci previsti nel mese;
- pianificazione dell'eventuale subentro nella gestione di Pdl già presenti sul territorio di cui al paragrafo 6.11 nel mese.

8.5 Rapporti Periodici Mensili

Mensilmente, o comunque in relazione a richieste specifiche di IPZS connesse all'insorgere di significative variazioni intervenute, l'Impresa Aggiudicataria dovrà consegnare alla Stazione Appaltante un Rapporto Periodico Mensile contenente almeno le seguenti informazioni:

- numero di richieste ricevute e gestite dai diversi Servizi di Supporto nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per sede e classificazione delle tipologie di intervento;
- durata massima, minima e media degli interventi;
- rispondenza dei Livelli di Servizio erogati rispetto agli SLA previsti nel presente Capitolato Tecnico e rispetto agli eventuali livelli migliorativi offerti dall'Impresa Aggiudicataria.

Il rapporto dovrà contenere l'indicazione dello stato di riutilizzabilità delle *Spare Part*.

Il Rapporto Periodico Mensile dovrà essere consegnato entro i primi 5 giorni naturali e consecutivi del mese successivo a quello di riferimento o entro 3 giorni solari dalla richiesta della Stazione Appaltante.

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

9 Offerta Tecnica e Criteri di Valutazione

9.1 Modalità di presentazione dell'Offerta Tecnica

L'Impresa Partecipante dovrà produrre un'Offerta Tecnica contenente una descrizione dettagliata di tutti gli elementi di fornitura in conformità ai requisiti del presente Capitolato Tecnico e qualsiasi ulteriore elemento ritenuto necessario a qualificare al meglio la propria proposta.

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

Alla valutazione dell'Offerta Tecnica concorrono i seguenti tre macro criteri:

- O. Organizzazione proposta dall'Impresa Partecipante ;
- S. Caratteristiche dei Servizi di Supporto;
- H. Caratteristiche dei dispositivi Hardware che compongono le Pdl.

Pertanto, gli argomenti da trattare obbligatoriamente nell'Offerta Tecnica sono i seguenti:

O. Organizzatore dell'Impresa Partecipante

Descrizione dell'Impresa Partecipante e dell'organizzazione adottata per le forniture ed i servizi oggetto dell'appalto; in questa parte, in caso di RTI o ROE, l'Impresa Partecipante dovrà esplicitare anche la suddivisione delle attività/servizi fra le aziende.

1. Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi (criterio O1)

Organizzazione proposta per il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale, nonché specifici ruoli che l'Impresa Partecipante si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la Stazione Appaltante e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI, ROE o subappalto in coerenza con quanto dalla stessa Impresa dichiarato in sede di domanda di partecipazione (Busta A – Documentazione Amministrativa, di cui al Disciplinare di gara), con particolare riferimento a:

- organizzazione, anche territoriale, proposta per l'espletamento dei Servizi di Supporto con particolare riguardo alle soluzioni individuate per garantire efficienza e rapidità nell'attivazione delle strutture preposte alla prestazione dei servizi stessi, per il rispetto degli SLA;
- descrizione dell'organizzazione territoriale dell'Impresa Partecipante con elencazione delle Sedi Operative, dei Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging e dei Centri di Assistenza Tecnica e Manutenzione disponibili ovvero con l'ipotesi di dislocazione delle suddette sedi e centri coerentemente con l'analogo impegno all'attivazione dei suddetti siti manifestato dall'Impresa in sede di domanda di partecipazione (Busta A – Documentazione Amministrativa, di cui al Disciplinare di gara);
- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

2. *Program Management - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio O2)*

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Program Management, con particolare riferimento a:

- struttura e organizzazione proposta per la costituzione del team di lavoro;
- profili professionali delle risorse che l'Impresa Partecipante intende utilizzare per l'erogazione del servizio.

3. *Piano di Progetto (criterio O3)*

Redatto secondo quanto indicato al paragrafo 8.3.

4. *Piano di Qualità (criterio O4)*

Redatto secondo quanto indicato al paragrafo 8.1.

5. *Program Management - Metodologia e strumenti (criterio O5)*

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

S. *Caratteristiche dei Servizi di Supporto*

Descrizione dell'organizzazione, dei requisiti di qualità e delle metodologie impiegate dall'Impresa Partecipante nello svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

1. *Soluzioni migliorative proposte (criterio S1)*

Descrizione di eventuali soluzioni migliorative offerte dall'Impresa Partecipante, rispetto a quanto specificatamente richiesto nel presente Capitolato Tecnico, atte a massimizzare l'efficacia nell'erogazione dei Servizi di Supporto.

2. *Logistica e Staging - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio S2)*

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Logistica e Staging, con particolare riferimento a:

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

3. *Miglioramento dei tempi di Avviamento (criterio S3)*

Con riferimento alla fase di Avviamento del progetto, di cui al paragrafo 4.2, saranno valutate proposte di riduzione dei tempi previsti per l'installazione di tutte le Pdl. L'Impresa Partecipante dovrà presentare una proposta di pianificazione di tale fase del progetto dalla quale si evinca la durata prevista che dovrà comunque essere non inferiore a 2 mesi e non superiore a 4 mesi.

4. *Gestione dell'Inventario – Metodologia e strumenti (criterio S4)*



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Soluzione che l'Impresa Partecipante intende adottare nella Gestione dell'Inventario con particolare riferimento a:

- modalità di gestione del servizio;
- strumenti di *asset inventory* e *facility management* utilizzati per la gestione del servizio;
- modalità di accesso alle informazioni relative agli asset ed all'inventario, messe a disposizione della Stazione Appaltante.

5. *Installazione e Attivazione Operativa - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio S5)*

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Installazione e Attivazione Operativa, con particolare riferimento a:

- gli strumenti adottati per l'allestimento delle Pdl;
- le modalità di gestione delle immagini dei dischi di installazione;
- il numero di Pdl installabili in parallelo;
- le modalità di esecuzione di attività di installazione, movimentazione, aggiunta di dispositivi o variazione della configurazione di Pdl o parti di esse;
- le modalità di intervento proposte per la verifica di funzionalità delle Pdl installate.

6. *Assistenza Tecnica e Manutenzione - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio S6)*

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione, con particolare riferimento a:

- organizzazione prevista dall'Impresa Partecipante per la prestazione del servizio;

7. *Help Desk - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio S7)*

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Help Desk, con particolare riferimento a:

- organizzazione prevista dall'Impresa Partecipante per la prestazione del servizio;
- numero di risorse che l'Impresa Partecipante intende utilizzare per l'espletamento del servizio;
- profili professionali delle risorse che l'Impresa Partecipante intende utilizzare per l'erogazione del servizio.

8. *Help Desk - Miglioramento degli SLA (criterio S8)*

SLA proposto per il Livello di Servizio HD.3 di cui al paragrafo 8.2.2, se migliorativo rispetto a quanto richiesto.

9. *Help Desk - Metodologie e strumenti proposti (criterio S9)*

Metodologie e strumenti offerti dall'Impresa Partecipante a supporto del servizio di Help Desk.

10. *Formazione - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio S10)*



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Formazione, con particolare riferimento a:

- modalità che l'Impresa Partecipante intende adottare nell'erogazione del servizio con evidenza delle eventuali migliorie proposte rispetto a quanto richiesto dal presente Capitolato Tecnico;
- durata prevista per i corsi, con particolare riferimento al numero di sessioni in aula aggiuntive rispetto al numero minimo di 200 previste al paragrafo 6.9 del presente Capitolato Tecnico;
- proposte di supporto formativo continuato all'utente.

11. Ritiro e Smaltimento - Organizzazione e modalità di erogazione del servizio (criterio S11)

Organizzazione e modalità di erogazione che l'Impresa Partecipante intende utilizzare nella prestazione del servizio di Ritiro e Smaltimento, con particolare riferimento a:

- modalità che l'Impresa Partecipante intende adottare nell'erogazione del servizio;
- strumenti utilizzati nell'espletamento del servizio.

H. Caratteristiche dei dispositivi Hardware componenti le Pdl

Descrizione delle caratteristiche dei dispositivi hardware offerti dall'Impresa Partecipante .

In particolare, dovranno essere esplicitate le caratteristiche che rappresentano i criteri di attribuzione di punteggio. Nei casi in cui le caratteristiche oggetto di attribuzione di tale punteggio non si evincano in maniera chiara ed esaustiva dall'Offerta Tecnica, tale punteggio non verrà attribuito. Ciascuna Impresa Partecipante dovrà allegare alla propria Offerta Tecnica la documentazione e le certificazioni necessarie per la valutazione della stessa.

1. Requisiti comuni hardware

Nell'Offerta Tecnica ciascuna Impresa Partecipante dovrà attestare la sussistenza di ciascuno dei requisiti di cui al paragrafo 5.3.14.

2. Personal Computer Small Form Factor

- Caratteristiche tecniche del Personal Computer Small Form Factor, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.1;
- Costituiranno elementi qualificanti:
 - il miglioramento del Sysmark (criterio H1);
 - i requisiti di eco sostenibilità (criterio H10).
- L'Impresa Partecipante dovrà allegare alla propria offerta la Certificazione Microsoft WHCL o eventuale attestazione di impegno a produrre tale certificazione da parte dell'Impresa Partecipante , secondo quanto riportato al paragrafo 5.3.1.

3. Personal Computer Ultra Small Form Factor

- Caratteristiche tecniche del Personal Computer Ultra Small Form Factor, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.2;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- Costituirà elemento qualificante il miglioramento del Sysmark (criterio H2);
- L'Impresa Partecipante dovrà allegare alla propria offerta la Certificazione Microsoft WHCL o eventuale attestazione di impegno a produrre tale certificazione da parte dell'Impresa Partecipante, secondo quanto riportato al paragrafo 5.3.2.

4. *Personal Computer Laptop*

- Caratteristiche tecniche del Personal Computer Laptop, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.3;
- Costituiranno elementi qualificante:
 - il miglioramento del Mobilemark (criterio H3);
 - il peso (espresso in chilogrammi) ridotto del Personal Computer Laptop (criterio H4).
- L'Impresa Partecipante dovrà allegare alla propria offerta il Certificato Microsoft WHCL o eventuale attestazione di impegno a produrre tale certificazione da parte dell'Impresa Partecipante, secondo quanto riportato al paragrafo 5.3.3.

5. *Stampante Multifunzione*

- Caratteristiche tecniche della Stampante Multifunzione e dei relativi Consumabili, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.5.
- Costituiranno elementi qualificanti i requisiti di eco sostenibilità (criterio H9).

6. *Scanner Piano*

- Caratteristiche tecniche dello Scanner Piano, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.6.

7. *Scanner di Impronte*

- Caratteristiche tecniche dello Scanner di Impronte, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.7;
- Costituirà elemento qualificante la presentazione da parte dell'Impresa Partecipante di un certificato di conformità ai requisiti di qualità delle immagini indicati al paragrafo 5.3.7 oppure di un certificato di conformità a tutti i requisiti di qualità delle immagini conformi alla specifica IAFIS IQS, rilasciato da un laboratorio di prova, conforme alle prescrizioni della norma EN ISO/IEC 17025, accreditato da un organismo di accreditamento di uno Stato Membro che operi in conformità alla norma EN ISO/IEC 17011 (criterio H5).

8. *Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari*

- Caratteristiche tecniche del Dispositivo di Acquisizione delle Impronte Papillari, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.8.

9. *Lettore di Documenti*

- Caratteristiche tecniche del Lettore di Documenti, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.10;
- Costituiranno elemento qualificante:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

- le dimensioni (lunghezza, altezza e profondità espresse in millimetri) ridotte del Lettore di Documenti (criterio H6).
- il peso (espresso in chilogrammi) ridotto del Lettore di Documenti (criterio H7).
- Costituirà elemento qualificante la presentazione da parte dell'Impresa Partecipante di report dei test con documenti elettronici nazionali, europei ed internazionali, organizzati da workgroup e organismi riconosciuti a livello europeo ed internazionale, superati con esito positivo (criterio H8);

10. Stampante per Cartellini Fotosegnalatici

- Caratteristiche tecniche della Stampante per Cartellini Fotosegnalatici e dei relativi Consumabili, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.11.

11. Set di Borse di Trasporto

- Caratteristiche tecniche del Set di Borse di Trasporto secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.12.

12. Scanner Ottico per Codici a Barre

- Caratteristiche tecniche dello Scanner Ottico per Codici a Barre, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.13.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

10 Verifiche Tecniche e Collaudi

10.1 Verifica tecnica dei campioni

Prima dell'aggiudicazione definitiva, la Stazione Appaltante provvederà ad attivare la procedura di verifica tecnica dei campioni, con invito all'Impresa Partecipante risultata provvisoriamente aggiudicataria, a presentare n. 1 campione di ciascuno dei dispositivi offerti e oggetto della fornitura.

I dispositivi campione dovranno essere consegnati, entro 5 giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria, per essere sottoposti a verifica di corrispondenza rispetto alle caratteristiche richieste dalla Stazione Appaltante nel presente Capitolato Tecnico e dichiarate in sede di offerta dall'Impresa Partecipante.

La verifica tecnica sarà effettuata alla presenza di massimo due rappresentanti dell'Impresa Partecipante che dovranno fornire anche il supporto tecnico necessario alla conduzione delle verifiche.

In caso di non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei dispositivi campione con quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico e dichiarate in sede di offerta, è ammessa la possibilità di ripetere la prova su richiesta dell'Impresa Partecipante per i dispositivi non conformi.

Non sono ammesse prove aggiuntive, anche parziali, oltre alla suddetta seconda prova.

Al termine della verifica tecnica verrà redatto un verbale con l'esito delle prove effettuate, che sarà sottoscritto dalla Stazione Appaltante e dai rappresentanti dell'Impresa Partecipante.

In caso di esito positivo della verifica tecnica, i campioni si intenderanno accettati e i prodotti che l'Impresa Partecipante si impegna a fornire nell'esecuzione dell'appalto dovranno essere del tutto identici a quelli verificati.

In caso di mancata consegna dei campioni, nonché in caso di esito negativo della verifica tecnica, ovvero anche della seconda verifica tecnica, la Stazione Appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione ed esclusione dell'Impresa Partecipante, nonché alla attivazione della procedura di verifica dei dispositivi campione nei confronti dell'Impresa partecipante seconda in graduatoria.

I campioni verificati rimarranno depositati presso la Stazione Appaltante e non verranno restituiti.

10.2 Collaudo

Al termine della fase di Avviamento di cui al paragrafo 4.2, la Stazione Appaltante provvederà, tramite apposita Commissione tecnica all'uopo istituita, al Collaudo della fornitura, mediante verifica della rispondenza di quanto fornito dall'Impresa Aggiudicataria ai requisiti tecnici di cui al presente Capitolato Tecnico ed al suo corretto funzionamento nonché alle prescrizioni contrattuali.

Il Collaudo verrà condotto alla presenza di un rappresentante dell'Impresa Aggiudicataria. La Stazione Appaltante provvederà a comunicare all'Impresa Aggiudicataria la data del Collaudo con congruo anticipo.

Al termine del Collaudo, la Stazione Appaltante, tramite la suddetta Commissione, provvederà alla redazione di un verbale che dovrà essere sottoscritto anche dal rappresentante dell'Impresa Aggiudicataria.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

L'Impresa Aggiudicataria potrà esentarsi, fornendo tempestiva comunicazione alla Stazione Appaltante, dalla partecipazione alla sessione di Collaudo, approvandone l'esito a priori.

Le attività di Collaudo sono composte dalle verifiche tecniche atte al rilievo della rispondenza della fornitura e dei Servizi di Supporto con quanto prescritto dal contratto relativamente alla fase di Avviamento.

L'esito del Collaudo è negativo se almeno una delle verifiche di cui sopra ha esito negativo o se il Collaudo stesso non viene portato a termine per cause attribuibili all'Impresa Aggiudicataria.

Nel caso di esito negativo del Collaudo, l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere entro 10 (dieci) giorni lavorativi a svolgere ogni attività necessaria affinché il Collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

Nel caso di secondo Collaudo negativo saranno applicate le penali secondo quanto previsto nel paragrafo 11 del presente Capitolato Tecnico.

10.3 Verifiche di regolare esecuzione

Nel corso di esecuzione del contratto saranno svolte dal Responsabile di Esecuzione del Contratto e/o dal Direttore di Esecuzione del Contratto e/o ad persone da essi incaricate le verifiche di regolare esecuzione al fine di analizzare la rispondenza della fornitura e dei servizi di supporto alle prescrizioni contrattuali ed ai relativi livelli di servizio (SLA).

In caso di non conformità delle verifiche di regolare esecuzione saranno applicate le penali secondo quanto previsto al paragrafo 11 del presente Capitolato Tecnico, ferma restando la facoltà per la Stazione Appaltante di dichiarare risolto il contratto e affidare l'appalto all'Impresa partecipante risultata seconda in graduatoria.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

11 Penali

In caso di inadempienza delle prescrizioni contrattuali verranno applicate all'Impresa Aggiudicataria penali secondo quanto riportato nei paragrafi seguenti, salvo il risarcimento del maggior danno.

Le penali riportate di seguito si applicano ai Livelli di Servizio di cui al paragrafo 8.2, oppure, se migliorativi, ai Livelli di Servizio offerti dall'Impresa Aggiudicataria specificati nell'Offerta Tecnica.

11.1 Penali per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa

Con cadenza mensile saranno valutati i Livelli di Servizio dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa di cui al paragrafo 8.2.1. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PLS.1.1</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle Pdl consegnate presso i Punti di Lavoro, installate ed attivate, secondo il relativo Piano Mensile di Diffusione, è inferiore al 95%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>1.000 Euro</i> ed una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 95%.
<i>PLS.1.2</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle Pdl consegnate presso i Punti di Lavoro, installate ed attivate entro i 20 giorni successivi alla scadenza, secondo il relativo Piano Mensile di Diffusione, è inferiore al 100%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>1.000 Euro</i> ed una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 100%.
<i>PLS.2</i>	Se nel mese di riferimento, si verifica almeno un caso di intervento per installazione, movimentazione, aggiunta o variazione della configurazione di Pdl, chiuso oltre le 48 ore naturali consecutive	viene applicata una penale una tantum pari a <i>200 Euro</i> ed una penale pari a <i>70 Euro</i> per ciascun intervento chiuso oltre le 48 ore naturali consecutive.

11.2 Penali per il servizio di Help Desk

Con cadenza mensile saranno valutati i Livelli di Servizio del servizio di Help Desk di cui al paragrafo 8.2.2. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PHD.1</i>	Se nel mese di riferimento, 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 pari a <i>1.000 Euro</i> ed una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.
<i>PHD.2</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale di chiamate perse supera il 5%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>1.000 Euro</i> ed una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun punto percentuale superiore al 5%.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

<i>PHD.3</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle segnalazioni risolte on-line o inoltrate all'opportuna struttura di supporto entro i 30 minuti dalla ricezione della chiamata è inferiore al 95%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>1.000 Euro</i> ed una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 95%.
<i>PHD.4</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale di chiamate inoltrate correttamente al servizio di supporto competente è inferiore al 90%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>1.000 Euro</i> ed una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.

11.3 Penali per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Con cadenza mensile saranno valutati i Livelli di Servizio del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione di cui al paragrafo 8.2.3. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PAM.1</i>	Se nel mese di riferimento, si verifica almeno un caso di intervento on-site di Swap chiuso oltre le 24 ore naturali consecutive	viene applicata una penale una tantum pari a <i>500 Euro</i> ed una penale pari a <i>100 Euro</i> per ciascun intervento chiuso oltre le 24 ore naturali consecutive.
<i>PAM.2</i>	Se nel mese di riferimento, si verifica almeno un caso di fornitura di Consumabili chiusa oltre le 24 ore naturali consecutive	viene applicata una penale una tantum pari a <i>100 Euro</i> ed una penale pari a <i>50 Euro</i> per ciascuna fornitura chiusa oltre le 24 ore naturali consecutive.

11.4 Penali per il servizio di Formazione

Con cadenza mensile saranno valutati i Livelli di Servizio del servizio di Formazione di cui al paragrafo 8.2.4. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PF.1</i>	Se nel mese di riferimento, per singolo corso, la percentuale dei verbali che riportano parere positivo è inferiore al 90%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>200 Euro</i> ed una penale pari a <i>100 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 90%.

11.5 Penali per il servizio di Ritiro e Smaltimento

Con cadenza mensile saranno valutati i Livelli di Servizio del servizio di Ritiro e Smaltimento di cui al paragrafo 8.2.5. In caso di mancato rispetto degli SLA saranno applicate le seguenti penali:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PRS.1.1</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle Pdl ritirate presso i Punti di Lavoro e smaltite ovvero	viene applicata una penale una tantum pari a <i>200 Euro</i> ed una penale pari a <i>50</i>



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

	consegnate presso i siti IPZS se ritenute riutilizzabili dalla Stazione Appaltante, secondo il relativo Piano Mensile di Ritiro, è inferiore al 95%	<i>Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 95%.
<i>PRS.1.2</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle Pdl ritirate presso i Punti di Lavoro e smaltite ovvero consegnate presso i siti IPZS se ritenute riutilizzabili dalla Stazione Appaltante, entro i 20 giorni successivi alla scadenza, secondo il relativo Piano Mensile di Ritiro, è inferiore al 100%	viene applicata una penale una tantum pari a <i>200 Euro</i> ed una penale pari a <i>50 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 100%.

11.6 Penali per ritardo nella consegna dei Rapporti Periodici Mensili

Nel caso di ritardi nella consegna da parte della Ditta Aggiudicataria dei Rapporti Periodici Mensili ovvero dei SAL di cui al paragrafo 8.3, sarà applicata una penale di *1.000 Euro* per ogni giorno di ritardo, e comunque non superiore all'uno per mille (1‰) dell'ammontare contrattuale.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

ALLEGATO 1 - Distribuzione territoriale dei Punti di Lavoro

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
AG	AGRIGENTO	Via F. Crispi, 101	Immigrazione
AG	CANICATTI'	Via Ciaccio Montalto cap 92024	Commissariato
AG	LICATA	Via Campobello, 106	Commissariato
AG	PALMA DI MONTECHIARO	Via G. Brodoloni, 2	Commissariato
AG	PORTO EMPEDOCLE	Via Panarea, 3	Commissariato
AG	SCIACCA	Via Jacopo Ruffini	Commissariato
AL	ALESSANDRIA	C.so La Marmora, 69	Immigrazione
AL	ALESSANDRIA	C.so La Marmora, 71	Polizia Scientifica
AL	CASALE MONFERRATO	P.zza Statuto, 9	Commissariato
AN	ANCONA	Via G. Gervasoni, 19	Immigrazione
AN	ANCONA	Via Gervasoni 19	Polizia Scientifica
AN	FABRIANO	Via Dante, 21	Commissariato
AN	JESI	Via Montello, 3	Commissariato
AN	OSIMO	P.za Marconi, 8	Commissariato
AN	SENIGALLIA	Via Rosmini 13/15	Commissariato
AO	AOSTA	C.so Battaglione, 169	Immigrazione
AO	AOSTA	Via S.Michele Arcangelo, 1	Polizia Scientifica
AP	ASCOLI PICENO	Via della Repubblica, 8	Immigrazione
AP	ASCOLI PICENO	Via della Repubblica, 8 - 63100	Polizia Scientifica
AP	FERMO	Via Virgilio, 2	Commissariato
AP	SAN BENEDETTO DEL TRONTO	Via Crispi, 57	Commissariato
AQ	AVEZZANO	Via S. Allende, 43131	Commissariato
AQ	L'AQUILA	Via Stricella, 1 - 67100	Polizia Scientifica
AQ	L'AQUILA	Via Strinella, 88	Immigrazione
AQ	SULMONA	Via Sallustio, 1	Commissariato
AR	AREZZO	Via Baldaccio da Ghiari, 3	Polizia Scientifica
AR	AREZZO	via Filippo Lippi, snc	Immigrazione
AR	MONTEVARCHI	Viale Diaz, 147	Commissariato
AR	SANSEPOLCRO	Via dei Lorena, 50	Commissariato
AT	ASTI	C.so XXV Aprile, 19	Immigrazione
AT	ASTI	C.so XXV Aprile, 19 - 14100	Polizia Scientifica
AV	AVELLINO	Via Giovanni Palatucci, 16	Immigrazione
AV	AVELLINO	Via Palatucci, 16 - 83100	Polizia Scientifica
BA	BARI	Via G. Murat, 4	Immigrazione
BA	BARI	Via Murat 4	Polizia Scientifica
BG	BERGAMO	Via Noli, 1 - 24100	Polizia Scientifica



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
BG	BERGAMO	Via Noli, 26	Immigrazione
BI	BIELLA	Via Sant'Eusebio, 5A	Immigrazione
BI	BIELLA	Via Tripoli, 2 - 13900	Polizia Scientifica
BL	BELLUNO	Via Lungardo, 76	Immigrazione
BL	BELLUNO	Via Martiri della Liberta', 1 - 32100	Polizia Scientifica
BL	CORTINA D'AMPEZZO	Largo Poste, 14	Commissariato
BN	BENEVENTO	Via de Caro - 82100	Polizia Scientifica
BN	BENEVENTO	Via Raffaele De Caro, 11	Immigrazione
BO	BOLOGNA	Bovi Campeggi 13/III	Immigrazione
BO	BOLOGNA	Via Del Volto Santo 3	Polizia Scientifica
BO	IMOLA	Via Mazzini, 55	Commissariato
BO	SAN GIOVANNI IN PERSICETO	P.zza del Popolo, 24	Commissariato
BR	BRINDISI	Via Perrino Vecchia	Polizia Scientifica
BR	BRINDISI	Via Perrino, 1	Immigrazione
BS	BRESCIA	Via Botticelli - 25100	Polizia Scientifica
BS	BRESCIA	Via Botticelli, 2	Immigrazione
BZ	BOLZANO	Largo G. Palatucci, 1	Immigrazione
BZ	BOLZANO	Largo G. Palatucci, 2	Polizia Scientifica
BZ	BRENNERO .BRENNER.	Via S. Valentino, 32	Settore Polfront
BZ	BRESSANONE .BRIXEN.	Via Vittorio Veneto, 13	Commissariato
BZ	MALLES VENOSTA .MALS.	Via Stazione, 37	Settore Polfront
BZ	MERANO .MERAN.	P.zza Del Grano, 2	Commissariato
BZ	SAN CANDIDO .INNICHEN.	Via Stazione, 5	Settore Polfront
CA	CAGLIARI	Via Venturi, 13	Immigrazione
CA	CAGLIARI	Viale Buoncammino 7/11	Polizia Scientifica
CB	CAMPOBASSO	Via Tiberio, 95	Immigrazione
CB	CAMPOBASSO	Via Tiberio, 97	Polizia Scientifica
CE	AVERSA	Via S. Lorenzo, 71	Commissariato
CE	CASERTA	P.zza della Prefettura, 5	Immigrazione
CE	CASERTA	P.zza Vanvitelli - 82100	Polizia Scientifica
CE	CASTEL VOLTURNO	Via S. Rocco, 1	Commissariato
CE	MADDALONI	Via Caudina Trav. Pretura	Commissariato
CE	MARCIANISE	Via Montevergine, 1	Commissariato
CE	SANTA MARIA CAPUA VETERE	Via Pezzella, s.n.c.	Commissariato
CE	SESSA AURUNCA	Via XXI Luglio loc. Corte Fra.	Commissariato
CH	CHIETI	P.zza Umberto I	Immigrazione
CH	CHIETI	P.zza Umberto I, 1 - 66100	Polizia Scientifica



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
CH	LANCIANO	Viale S. Antonio, 1	Commissariato
CH	VASTO	Via Bachelet, 3	Commissariato
CL	CALTANISSETTA	Via Catania, 1 - 24100	Polizia Scientifica
CL	CALTANISSETTA	VIA PIAN DEL LAGO SNC	Immigrazione
CL	GELA	Via Calogero Zucchetto n.7	Commissariato
CL	NISCEMI	V.le Mario Gori, 375	Commissariato
CN	CUNEO	P.zza Torino, 5	Immigrazione
CN	CUNEO	P.zza Torino, 5 - 12100	Polizia Scientifica
CN	LIMONE PIEMONTE	Piazza Risorgimento 14	Postazione fissa
CO	COMO	V.le Roosevelt, 7 - 22100	Polizia Scientifica
CO	COMO	Via Bellinzona n°322 località ponte chiasso (Co)	Posto di Frontiera
CO	COMO	Viale Roosvelt, 7	Immigrazione
CR	CREMA	Via Macalle', 7	Commissariato
CR	CREMONA	Via dei Tribunali, 6	Immigrazione
CR	CREMONA	Via dei Tribunali, 6 - 26100	Polizia Scientifica
CS	CASTROVILLARI	Via del Pino Loricato n.32	Commissariato
CS	COSENZA	Via Friggiuela - 87100	Polizia Scientifica
CS	COSENZA	Via Frugieue, 8	Immigrazione
CS	PAOLA	P.le Stazione FF.SS., 52	Commissariato
CS	ROSSANO	Via G. Di Vittorio, 2	Commissariato
CT	ACIREALE	C.so Umberto, 181	Commissariato
CT	ADRANO	Via Regione, 67	Commissariato
CT	CALTAGIRONE	Via P.ta Vento, 36	Commissariato
CT	CATANIA	C.so delle Province, 218 cap 95124	Immigrazione
CT	CATANIA	Via Rocca Romana 20	Polizia Scientifica
CZ	CATANZARO	P.zza Cavour, 1 - 88100	Polizia Scientifica
CZ	CATANZARO	Via Barlaam Da Seminara (c/o complesso Polifunzionale della Polizia Di Stato)	Immigrazione
EN	ENNA	Via S. Giuseppe, 1	Polizia Scientifica
EN	ENNA	Via S. Giuseppe, 4	Immigrazione
EN	LEONFORTE	Via Nicoletti Borzi, 1	Commissariato
EN	NICOSIA	Via G. Falcone, 23	Commissariato
EN	PIAZZA ARMERINA	Via A. Manzoni, 65	Commissariato
FC	CESENA	Via Don Minzoni, 350	Commissariato
FC	FORLI'	C.so Garibaldi, 173	Immigrazione
FC	FORLI'	Corso Garibaldi, 178	Polizia Scientifica
FE	FERRARA	C.so Ercole d'Este, 26 - 44100	Polizia Scientifica



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
FE	FERRARA	C.so Ercole I d'Este, 26	Immigrazione
FG	FOGGIA	Via Gramsci, 1	Immigrazione
FG	FOGGIA	Via Gramsci, 3 - 71100	Polizia Scientifica
FI	FIRENZE	P.zza Indipendenza 25	Polizia Scientifica
FI	FIRENZE	Via della Fortezza, 17	Immigrazione
FR	CASSINO	Via E. De Nicola, 261	Commissariato
FR	FIUGGI	Via Prenestina, 58	Commissariato
FR	FROSINONE	Via Vado del Tufo, 67	Immigrazione
FR	FROSINONE	Via Vado del Tufo, 67/A	Polizia Scientifica
FR	SORA	Via Firenze, 11	Commissariato
GE	GENOVA	Corso A. Saffi n.37	Polizia Scientifica
GE	GENOVA	Via A. Diaz, 2	Immigrazione
GO	GORIZIA	P.zza Cavour, 4 - 34170	Polizia Scientifica
GO	GORIZIA	Via Casa Rossa n. 1	Immigrazione
GO	GRADISCA D'ISONZO	Viale Udine n. 3	Gabinetto Reg.le di Pol. Scient.ca
GR	GROSSETO	Via Carnicelli, 1	Immigrazione
GR	GROSSETO	Via Carnicelli, 1 - 58100	Polizia Scientifica
IM	IMPERIA	P.zza Duomo, 14 - 18100	Polizia Scientifica
IM	IMPERIA	Piazza Duomo, 14	Immigrazione
IM	SAN REMO	Corso Cavallotti, 32	Commissariato
IM	VENTIMIGLIA	Via Aprosio, 12	Commissariato
IS	ISERNIA	V.le Kennedy, 77 - 86170	Polizia Scientifica
IS	ISERNIA	Via Kennedy, 77	Immigrazione
KR	CROTONE	Via Pastificio - 88700	Polizia Scientifica
KR	CROTONE	Via Pastificio, 20	Immigrazione
LC	LECCO	C.so Promessi Sposi, 36 - 23900	Polizia Scientifica
LC	LECCO	Via Leonardo Da Vinci, 2	Immigrazione
LE	LECCE	V.le Otranto, 5 - 73100	Polizia Scientifica
LE	LECCE	Viale Oronzo Quarta, s.n.	Immigrazione
LI	CECINA	C.so Matteotti, 313	Commissariato
LI	LIVORNO	Via Fiume, 40	Immigrazione
LI	LIVORNO	Via Fiume, 40 - 57100	Polizia Scientifica
LI	PIOMBINO	Via Ferrer, 48	Commissariato
LI	PORTOFERRAIO	V.le Manzoni, 6	Commissariato
LI	ROSIGNANO MARITTIMO	Via Aurelia, 339	Commissariato
LO	LODI	Via Defendente, 33	Immigrazione
LO	LODI	Via Defendente, 33 - 26900	Polizia Scientifica



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
LT	CISTERNA DI LATINA	Via Benedetto Croce 7/B	Commissariato
LT	FONDI	Via Francesco Evangelisti, 7	Commissariato
LT	FORMIA	Via Olivastro Spaventola	Commissariato
LT	GAETA	Via Roma, 8	Commissariato
LT	LATINA	C.so della Repubblica, 110 - 04100	Polizia Scientifica
LT	LATINA	C.so della Repubblica, 238 palazzo M	Immigrazione
LT	TERRACINA	Via Petrarca, 14	Commissariato
LU	FORTE DEI MARMI	via Rosseti e Bandini, 29 cap 55042	Commissariato
LU	LUCCA	V.le Cavour, 38 - 55100	Polizia Scientifica
LU	LUCCA	Via Cavour, 38	Immigrazione
LU	VIAREGGIO	Via F.lli Cervi, 32	Commissariato
MC	CIVITANOVA MARCHE	Via D'Annunzio, 14	Commissariato
MC	MACERATA	P.zza della Liberta', 15 - 62100	Polizia Scientifica
MC	MACERATA	Via Prezzolino, 4	Immigrazione
ME	BARCELLONA POZZO DI GOTTO	Via Luigi De Luca, 22	Commissariato
ME	CAPO D'ORLANDO	Via Piave, 52	Commissariato
ME	MESSINA	Rione S.ma Annunziatella - Via Epifanio Abbate cap 98168	Immigrazione
ME	MESSINA	Via Placida, 2 - 98100	Polizia Scientifica
ME	MILAZZO	Via Municipio, 9	Commissariato
ME	PATTI	Via F. Crispi, 69	Commissariato
ME	SANT'AGATA DI MILITELLO	Via Roma, 31	Commissariato
ME	TAORMINA	P.zza S. Domenico, 1	Commissariato
MI	CINISELLO BALSAMO	Via Cilea, 30	Commissariato
MI	LEGNANO	Via Monsignor Gilardelli, 1	Commissariato
MI	MILANO	Via Fatebenefratelli 11	Gabinetto Reg.le di Pol. Scient.ca
MI	MILANO	Via Montebello, 26	Immigrazione
MI	MILANO	Via Umberto Cagni, 21	Immigrazione MI V.Cagni
MI	MILANO - BONOLA	Via Falck, 12	Commissariato
MI	MILANO - CENTRO	P.zza S. Sepolcro, 9	Commissariato
MI	MILANO - CITTA' STUDI	Via Cadamosto, 4	Commissariato
MI	MILANO - COMASINA	Via Comasina, 36	Commissariato
MI	MILANO - GARIBALDI	Via Schiaparelli, 8	Commissariato
MI	MILANO - GRECO	Via Perotti, 2	Commissariato
MI	MILANO - LAMBRATE	Via Maniago, 36 angolo Via Feltre	Commissariato
MI	MILANO - MECENATE	Via Quintiliano, 59	Commissariato
MI	MILANO - MONFORTE	Via C. Poma, 8	Commissariato



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
MI	MILANO - PORTA GENOVA	Piazza Venino, 3/6	Commissariato
MI	MILANO - PORTA TICINESE	Via Tabacchi, 6	Commissariato
MI	MILANO - QUARTO OGGIARO	Via S. Satta, 6	Commissariato
MI	MILANO - SAN SIRO	Via Novara, 199	Commissariato
MI	MILANO - SCALO ROMANA	Via Chopin, 52	Commissariato
MI	MILANO - SESTO S. GIOVANNI	Via Fiume, 2	Commissariato
MI	MILANO - VILLA SAN GIOVANNI	Viale Monza n.322	Commissariato
MI	MONZA	Via Romagna, 40	Commissariato
MN	MANTOVA	P.zza Sordello, 46 - 46100	Polizia Scientifica
MN	MANTOVA	Via Sordello, 46	Immigrazione
MO	CARPI	Via Carlo Marx, 150	Commissariato
MO	MIRANDOLA	Via Fulvia, 9	Commissariato
MO	MODENA	Via Palatucci 15	Immigrazione
MO	SASSUOLO	Via Brigata Folgore, 14	Commissariato
MS	CARRARA	P.zza 2 Giugno, 17	Commissariato
MS	MASSA CARRARA	Via del Patriota, 1	Immigrazione
MS	MASSA CARRARA	Via del Patriota, 1 - 54100	Polizia Scientifica
MT	MATERA	Via Gattici - 75100	Polizia Scientifica
MT	MATERA	Via Gattini, 12	Immigrazione
NA	NAPOLI	Via Galileo Ferraris, 131	Immigrazione
NA	NAPOLI	Via Medina 75	Polizia Scientifica
NO	NOVARA	largo palatucci c/o caserma polizia stradale	Immigrazione
NO	NOVARA	P.zza del Popolo, 1 - 28100	Polizia Scientifica
NU	NUORO	V.le Europa, 1 - 08100	Polizia Scientifica
NU	NUORO	Via Europa, 2	Immigrazione
OR	ORISTANO	Via B. D'arbore, 4 - 09170	Polizia Scientifica
OR	ORISTANO	Via Beatrice d'Arborea, 4	Immigrazione
OT	ARZACHENA	Via della Gomena	Commissariato
OT	OLBIA	Via Indonesia, 1	Commissariato
OT	TEMPIO PAUSANIA	Via B. Demuro, 5	Commissariato
PA	PALERMO	Via S. Lorenzo Colli, 271/A	Immigrazione
PA	PALERMO	Via San Lorenzo 271	Polizia Scientifica
PC	PIACENZA	V.le Malta, 10 - 29100	Polizia Scientifica
PC	PIACENZA	Via Malta, 10	Immigrazione
PD	PADOVA	Piazzetta Palatucci, 5	Polizia Scientifica
PD	PADOVA	Via Santa Chiara, 8	Immigrazione
PE	PESCARA	Via del Concilio, 6 - 65100	Polizia Scientifica



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
PE	PESCARA	Via Pesaro, 7	Immigrazione
PG	ASSISI	Piazza S. Chiara, 3	Commissariato
PG	CITTA' DI CASTELLO	Via Moranti, 37	Commissariato
PG	FOLIGNO	Via Garibaldi, 155	Commissariato
PG	PERUGIA	Via Cortonese, 157 - 06100	Polizia Scientifica
PG	PERUGIA	Via del Tabacchificio, 21	Immigrazione
PG	PERUGIA - SPORTELLO UNIVERSITÀ	P.zza Fortebraccio	Commissariato
PG	SPOLETO	Viale Trento e Trieste	Commissariato
PI	PISA	Via Lalli, 2	Immigrazione
PI	PISA	via S.Francesco 4	Polizia Scientifica
PI	PONTEDERA	Via Aurelio Saffi n. 47	Commissariato
PI	VOLTERRA	P.zza Dei Priori, 11	Commissariato
PN	PORDENONE	P.zza del Popolo, 1	Immigrazione
PN	PORDENONE	piazza del popolo cap 33170	Polizia Scientifica
PO	PRATO	Via Migliore di Cino, 10	Polizia Scientifica
PO	PRATO	Via Migliore di Cino, 10/12	Immigrazione
PR	PARMA	Borgo delle Poste, 23 - 43100	Polizia Scientifica
PR	PARMA	Via Chiavari, 15	Immigrazione
PT	MONTECATINI TERME	Via Puccini, 65	Commissariato
PT	PESCIA	Via Galeotti, 87	Commissariato
PT	PISTOIA	Via Macalle', 23	Immigrazione
PT	PISTOIA	Via Macalle', 23 - 51100	Polizia Scientifica
PU	FANO	Via della Costituzione, 21	Commissariato
PU	PESARO	Via Orazio Flacco 30	Immigrazione
PU	URBINO	Borgo Mercatale, 15	Commissariato
PV	PAVIA	Via Rismondo, 68	Immigrazione
PV	PAVIA	Via Rismondo, 68 - 27100	Polizia Scientifica
PV	VIGEVANO	Viale della Liberta'	Commissariato
PV	VOGHERA	Via Carlo Emanuele III, 3	Commissariato
PZ	POTENZA	V.le Marconi, 42 - 85100	Polizia Scientifica
PZ	POTENZA	Viale Marconi, 42	Immigrazione
RA	FAENZA	Via S.Silvestro n.19	Commissariato
RA	LUGO	Via Emaldi, 23	Commissariato
RA	RAVENNA	V.le Berlinguer, 20	Immigrazione
RA	RAVENNA	Via Berlinguer, 20 - 48100	Polizia Scientifica
RC	GIOIA TAURO	Via Provinciale Rizziconi	Commissariato
RC	REGGIO CALABRIA	Corso Giuseppe Garibaldi, 442	Immigrazione



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
RC	REGGIO CALABRIA	Corso Giuseppe Garibaldi, 442	Polizia Scientifica
RC	SIDERNO	Via Amendola, 77	Commissariato
RE	REGGIO EMILIA	Via Dante Alighieri, 6	Immigrazione
RG	COMISO	Via P. Micca, 99	Commissariato
RG	MODICA	Via del Campo Sportivo	Commissariato
RG	RAGUSA	Via Ducezio 7	Polizia Scientifica
RG	RAGUSA	Via Ducezio, 7	Immigrazione
RG	VITTORIA	Via Emanuela Loi, 40	Commissariato
RI	RIETI	Largo Graziosi, 2	Immigrazione
RI	RIETI	P.le Graziosi, 1 - 02100	Polizia Scientifica
RM	ALBANO LAZIALE	Via Borgo Garibaldi, 7	Commissariato
RM	ANZIO	Via Antium, 3	Commissariato
RM	CIVITAVECCHIA	Viale della Vittoria, 15	Commissariato
RM	COLLEFERRO	Corso Garibaldi, 41	Commissariato
RM	FIUMICINO	Via Portuense, 2466	Commissariato
RM	MARINO	Piazza Don Luigi Sturzo, 23	Commissariato
RM	ROMA	Via S. Vitale 15	Polizia Scientifica
RM	ROMA	VIA TEOFILO PATINI N.1	Ufficio Immigrazione
RM	ROMA	Via Tuscolana, 1548	Servizio Polizia Scientifica
RM	ROMA	Viale del Mascherino, 12	Isp.to Gen.le c/o Vaticano
RM	ROMA - APPIO NUOVO	Via G. Botero, 57	Commissariato
RM	ROMA - AURELIO	Via Aurelia, 660	Commissariato
RM	ROMA - BORGO	Piazza Cavour, 2	Commissariato
RM	ROMA - CASTRO PRETORIO	Via Toscana, 5	Commissariato
RM	ROMA - CELIO	Via Marco Aurelio, 35	Commissariato
RM	ROMA - ESPOSIZIONE	Viale Asia, 32	Commissariato
RM	ROMA - ESQUILINO	Via Petrarca, 7	Commissariato
RM	ROMA - FLAMINIO	P.zza M. Azzarita, 1	Commissariato
RM	ROMA - FRASCATI	Via Sciadonna, 24/26	Commissariato
RM	ROMA - GUIDONIA	Via Montelucci, 4	Commissariato
RM	ROMA - ISPETTORATO PS	Via del Mascherino, 12	Commissariato
RM	ROMA - LIDO DI ROMA	Via G. Zerbi, 98	Commissariato
RM	ROMA - MONTE MARIO	Via Guido Alessi, 19	Commissariato
RM	ROMA - MONTEVERDE	Via F. Cavallotti, 72	Commissariato
RM	ROMA - PONTE MILVIO	Via degli Orti della Farnesina, xx	Commissariato
RM	ROMA - PORTA MAGGIORE	Via G. De Agostini, 50	Commissariato



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
RM	ROMA - PRATI	Via Ruffini 1	Commissariato
RM	ROMA - PRENESTINO	Via R. Lepetit, 99/C	Commissariato
RM	ROMA - PRIMAVALLE	Via L. Maglione, 9	Commissariato
RM	ROMA - ROMANINA	Via O. Raimondo, 36	Commissariato
RM	ROMA - S. PAOLO	Via Portuense 183	Commissariato
RM	ROMA - SALARIO PARIOLI	Via G. D'Arezzo, 22	Commissariato
RM	ROMA - SAN BASILIO	Via M. Arena, 7	Commissariato
RM	ROMA - SAN GIOVANNI	Via Casale Monferrato, 25	Commissariato
RM	ROMA - SAN LORENZO	Piazzale del Verano, 11	Commissariato
RM	ROMA	Viale dell'Università, 36	Ufficio P.S. presso Università
RM	ROMA - SANT'IPPOLITO	Via di Villa Ricotti, 40	Commissariato
RM	ROMA - TOR CERVARA	Via T. Patini, 1	Polizia Scientifica
RM	ROMA - TOR PIGNATTARA	Via G. Dall'Oro, 14	Commissariato
RM	ROMA - TRASTEVERE	Via San Francesco a Ripa, 64	Commissariato
RM	ROMA - TREVI CAMPO MARZIO	P.za Del Collegio Romano 3 cap 00186	Commissariato
RM	ROMA - TUSCOLANO	Via M. Valerio Corvo, 34	Commissariato
RM	ROMA - VESCOVIO	Via Acherusio, 87	Commissariato
RM	ROMA - VILLA GLORI	Via Guidobaldo del Monte, 52	Commissariato
RM	ROMA - VIMINALE	Via Farini, 40	Commissariato
RM	TIVOLI	Piazza Salvo D'Acquisto, 20	Commissariato
RM	VELLETRI	Via ruggero Giovannelli n. 4 Cap 00049	Commissariato
RN	RIMINI	C.so D'Augusto, 192 - 47100	Polizia Scientifica
RN	RIMINI	Via Bonsi n.38	Immigrazione
RO	ADRIA	Via Palatucci, 1	Commissariato
RO	ROVIGO	Vicolo S.Barbara, 11 - 45100	Polizia Scientifica
RO	ROVIGO	Vicolo Samuele Donatoni n.9	Immigrazione
SA	SALERNO	P.zza Amendola, 8 - 84100	Polizia Scientifica
SA	SALERNO	Sant Eremita c/o Caserma Pisacane	Immigrazione
SI	SIENA	Via del Castoro, 6 - 53100	Polizia Scientifica
SI	SIENA	Via delle Sperandie,43 53100	Immigrazione
SO	SONDRIO	Via N. Sauro, 72	Immigrazione
SO	SONDRIO	Via XXV Aprile, 20 - 23100	Polizia Scientifica
SP	LA SPEZIA	V.le Italia, 384 - 19125	Polizia Scientifica
SP	LA SPEZIA	Viale Italia, 497	Immigrazione
SP	SARZANA	P.zza Vittorio Veneto, 1	Commissariato
SR	AUGUSTA	Via C. Colombo	Commissariato
SR	AVOLA	Via Siracusa, 67	Commissariato



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
SR	LENTINI	Via Agnone 102-106	Commissariato
SR	NOTO	Via Montessori	Commissariato
SR	PACHINO	Via Tufari, 56	Commissariato
SR	SIRACUSA	Via Vittorio Veneto, 154	Immigrazione
SR	SIRACUSA	Viale scala Greca 248 - 96100	Polizia Scientifica
SS	ALGHERO	Via Kennedy snc	Commissariato
SS	OZIERI	Via Vittorio Veneto, 48	Commissariato
SS	SASSARI	Via Coppino, 1 - 07100	Polizia Scientifica
SS	SASSARI	Via Palatucci 1	Immigrazione
SV	ALASSIO	V.le Hambury, 19	Commissariato
SV	SAVONA	Via dei Partigiani, 2	Immigrazione
SV	SAVONA	Via Pia, 28 - 17100	Polizia Scientifica
TA	TARANTO	Via Giovanni Palatucci, 5 - 74100	Polizia Scientifica
TA	TARANTO	Via Palatucci, 5	Immigrazione
TE	TERAMO	V.le Bovio, 22 - 64100	Polizia Scientifica
TE	TERAMO	Viale Bovio Giovanni, 22	Immigrazione
TN	RIVA DEL GARDA	via Brione n. 5	Commissariato
TN	ROVERETO	Via Sighele n.1	Commissariato
TN	TRENTO	V.le Verona, 187	Immigrazione
TN	TRENTO	V.le Verona, 187	Polizia Scientifica
TO	BARDONECCHIA	Viale Vittorio, 1	Commissariato
TO	IVREA	Banchette - Piazza S.Francesco n.3	Commissariato
TO	TORINO	Corso Verona n.4	Sportello
TO	TORINO	Corso Vinzaglio, 10	Ufficio Immigrazione
TP	ALCAMO	P.zza Liberta', 4	Commissariato
TP	CASTELLAMMARE DEL GOLFO	Via Umberto I, 3	Commissariato
TP	CASTELVETRANO	Via del Re, 2	Commissariato
TP	MARSALA	Via Verdi, 1	Commissariato
TP	MAZARA DEL VALLO	Via Toniolo, 54	Commissariato
TP	TRAPANI	P.zza V. Veneto, 2 - 91100	Polizia Scientifica
TP	TRAPANI	P.zza Vittorio Veneto, 2	Immigrazione
TR	ORVIETO	P.zza Cahen, 10	Commissariato
TR	TERNI	Via R. Antiochia, 12	Immigrazione
TR	TERNI	Via R. Antiochia, 12 - 05100	Polizia Scientifica
TS	TRIESTE	Via di Tor Bandena, 4	Immigrazione
TS	TRIESTE	Via Torbandena, 6 - 34123	Polizia Scientifica
TV	CONEGLIANO	Via Piovesana, 1	Commissariato



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
TV	TREVISO	Via Carlo Alberto n.37	Polizia Scientifica
TV	TREVISO	Via Commenda 1	Immigrazione
UD	CIVIDALE DEL FRIULI	Piazza Diaz, 1	Commissariato
UD	TOLMEZZO	Via Lequio, 16	Commissariato
UD	UDINE	V.le Venezia, 31	Immigrazione
UD	UDINE	Via della Prefettura, 16 - 33100	Polizia Scientifica
VA	BUSTO ARSIZIO	Via Candiani, 9	Commissariato
VA	GALLARATE	Via Ragazzi del '99, 4	Commissariato
VA	VARESE	P.zza Liberta', 1	Immigrazione
VB	DOMODOSSOLA	Via Bonomelli, 5	Commissariato
VB	OMEGNA	Via Comoli, 142	Commissariato
VB	VERBANIA	Via Belgio, 4	Polizia Scientifica
VB	VERBANIA	Via Lussemburgo, 4	Immigrazione
VC	VERCELLI	Corso De Gregori, 3	Immigrazione
VC	VERCELLI	Via S.Cristoforo - 13100	Polizia Scientifica
VE	CHIOGGIA	Corso del Popolo, 139	Commissariato
VE	IESOLO	Via Aquileia, 89	Commissariato
VE	PORTOGRUARO	Viale Cadorna, 12	Commissariato
VE	VENEZIA - MARGHERA	Via Nicolodi, 22 cap 30175	Immigrazione
VI	VICENZA	Via Santa Maria Nova n.4	Polizia di Stato
VI	VICENZA	Viale Mazzini, 213	Immigrazione
VR	VERONA	Lung'Adige Galtarossa, 11	Immigrazione
VR	VERONA	Lungadige Galtarossa, 11 37133	Polizia Scientifica
VT	VITERBO	V.le Romiti, 16	Polizia Scientifica
VT	VITERBO	Via Maresciallo Mariano Romiti, 16	Immigrazione
VV	VIBO VALENTIA	Via Salvatore Aloe	Polizia Scientifica
VV	VIBO VALENTIA	Via Salvatore Aloe, s.n.	Immigrazione
AN	ANCONA	Lungomare Vanvitelli, 1	Polmare/Polaria
BA	BARI	Corso de Tullio snc	Polmare/Polaria
BO	BOLOGNA	Via del Triunvirato, 84	Polaria
BR	BRINDISI	Via Regina Giovanna di Bulgaria 1 c/o Terminal di levante	Polmare/Polaria
RM	CIVITAVECCHIA	Largo della pace, s.n.c.	Polmare
VA	FERNO	c/o scalo aereo di Malpensa	Polaria
RM	FIUMICINO	Via Fratelli Wright snc	Polaria
GE	GENOVA	P.le Iqbal Masih, 13	Polmare/Polaria
NA	NAPOLI	Calata Villa del Popolo, 22 interno porto	Polmare
BG	ORIO AL SERIO	Aeroporto Bergamo Orio al Serio - Via Aeroporto 13	Polaria
PA	PALERMO	Calata Marinali d'Italia snc	Polmare



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Direzione Acquisti e Servizi Generali

Provincia	Località	Indirizzo	Ente
RM	ROMA	via Tuscolana 1558	Direzione Centrale Immigrazione
MI	SEGRATE	Viale Forlanini snc - c/o aeroporto di Linate	Polaria
VR	SOMMACAMPAGNA	Via Aeroporto, 1	Polaria
TP	TRAPANI	Via G. Salvo n.2	Polmare/Polaria
VE	VENEZIA	Sestiere S. Croce 491	Polmare/Polaria