



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Area Operativa - Direzione Acquisti

Numero di gara: 4511943

**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
DEI PASSAPORTI ELETTRONICI**

ALLEGATO A – CAPITOLATO TECNICO



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

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

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

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

www.ipzs.it



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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 della fornitura e dei servizi	11
5.1	Tipologia e quantità delle Pdl	11
5.1.1	Pdl di Front Office	12
5.1.2	Pdl di Back Office	12
5.1.3	Pdl Mobile	13
5.2	Hardware e software di base per l'allestimento delle Pdl	13
5.2.1	Spare Part	14
5.2.2	Requisiti tecnici minimi dei dispositivi	14
5.2.2.1	Personal Computer Desktop	15
5.2.2.2	Personal Computer Laptop	20
5.2.2.3	Stampante Documenti e Ricevute	25
5.2.2.4	Scanner Piano	26
5.2.2.5	Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione	27
5.2.2.6	Scanner di Impronte	28
5.2.2.7	Lettore/Scrittore di Smart Card	30
5.2.2.8	Lettore/Scrittore RFID	31
5.2.2.9	Lettore Passaporti	31
5.2.2.10	Stampante PE	35
5.2.2.11	Dispositivo di Laminazione	36
5.2.2.12	Uninterruptible Power Supply (UPS)	37
5.2.2.13	HUB USB con alimentatore esterno dedicato	38
5.2.2.14	Valigetta di Trasporto	38
5.2.3	Requisiti comuni per i dispositivi	39
5.3	Servizi di Supporto	40
5.3.1	Pdl aggiuntive oggetto dei servizi di supporto	41
5.3.2	Organizzazione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto	42
5.3.3	Requisiti di sicurezza dei locali dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto	43

**Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico**



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5.3.4	Program Management.....	43
5.3.5	Gestione dell’Inventario	44
5.3.6	Logistica e Staging	45
5.3.6.1	Pdl di Riferimento.....	46
5.3.7	Installazione ed attivazione operativa delle Pdl.....	46
5.3.8	Assistenza Tecnica e Manutenzione	49
5.3.9	Help Desk	51
5.3.9.1	Help Desk a supporto delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1)	51
5.3.9.2	Help Desk a supporto delle Sedi di Emissione all’estero (Lotto 2).....	53
5.3.9.3	Infrastruttura di servizio dell’Help Desk.....	56
5.3.10	Formazione	58
5.3.10.1	Formazione di base degli operatori delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1)	59
5.3.10.2	Formazione di base degli operatori delle Sedi di Emissione all’estero (Lotto 2).....	62
5.3.10.3	Web Based Training (WBT) e Computer Based Training (CBT)	62
5.3.11	Ritiro e smaltimento delle apparecchiature in dismissione	62
6	Organizzazione e composizione del team di lavoro	66
6.1	Responsabile di esecuzione del Contratto (Program Manager).....	66
6.2	Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa	68
6.3	Responsabile del servizio di Help Desk	68
6.4	Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	69
6.5	Operatore Tecnico del servizio di Help Desk.....	69
6.6	Operatore Tecnico del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	70
7	Qualità	71
7.1	Requisiti di Qualità e Piano di Qualità	71
7.2	Livelli di Servizio	72
7.2.1	SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa.....	72
7.2.1.1	SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa per le Sedi di Lavoro in Italia (LOTTO 1).....	72
7.2.1.2	SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa per le Sedi di Lavoro in Italia (LOTTO 2).....	73
7.2.2	SLA per il servizio di Help Desk.....	73
7.2.3	SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	74
7.2.3.1	SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione per le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1)	74
7.2.3.2	SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione per le Sedi di Emissione all’estero (Lotto 2).....	75
7.2.4	SLA per il servizio di Formazione.....	82



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

7.2.5	SLA per il servizio di Ritiro e Smaltimento	82
7.3	Piano di Progetto	83
7.4	Piani Mensili di Diffusione.....	83
7.5	Rapporti Periodici Mensili.....	83
8	Verifiche Tecniche e Collaudi.....	85
8.1	Verifica tecnica dei campioni	85
8.2	Collaudo	86
8.3	Verifiche di regolare esecuzione	86
9	Penali	87
9.1	Penali per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa	87
9.2	Penali per il servizio di Help Desk	88
9.3	Penali per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione	88
9.4	Penali per il servizio di Formazione	89
9.5	Penali per il servizio di Ritiro e Smaltimento.....	90
9.6	Penali per ritardo nella consegna dei Rapporti Periodici Mensili	90
Appendice 1 – Sedi di Emissione PE in Italia (Lotto 1).....		91
Appendice 2 – Sedi di Emissione all’Estero (Lotto 2)		101
Appendice 3 – Tariffe Corriere Diplomatico		108



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

1 Definizioni e acronimi

1.1 Definizioni

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

Amministrazione: il Ministero degli Affari Esteri e il Ministero dell'Interno e, titolari e responsabili del progetto "Passaporto Elettronico" rispettivamente per l'Italia e per l'estero;

Centri di Manutenzione: i siti di manutenzione e assistenza tecnica dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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 di ciascun Lotto per la raccolta delle apparecchiature 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 / sottoscrizione del contratto;

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

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 appalto;

Giorno Lavorativo: ogni giorno feriale, dal lunedì al venerdì. Per l'estero (Lotto 2) i giorni lavorativi sono in funzione dei calendari nazionali e gli orari lavorativi sono dalle ore 8:00 alle 17:00 del paese di riferimento. Sono esclusi i giorni in cui ricorrono le festività locali, per la sola località interessata;

Ora Lavorativa: ogni ora del Giorno Lavorativo;

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

Punto di Lavoro o Sede di Emissione: le sedi delle Questure e dei Commissariati per l'Italia (Lotto 1) e le sedi delle Ambasciate e dei Consolati e la Sede del MAE in Roma - P.le della Farnesina n.1, per l'estero (Lotto 2), presso le quali si espletano le operazioni di emissione dei PE;

Sede Operativa: sede o ufficio dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto presso cui opera stabilmente personale tecnico in grado di essere attivato in relazione ai servizi oggetto del presente appalto;

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 di ciascun Lotto per l'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto;

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Spare Part: i dispositivi oggetto dell'appalto supplementari rispetto a quelli da installare presso le Sedi di Emissione che devono essere utilizzati dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto per implementare il meccanismo di Swap nello svolgimento del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione;

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

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

1.2 Acronimi

BO	Back-Office
FO	Front-Office
ICAO	International Civil Aviation Organization (Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile)
IPZS	Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato
MAE	Ministero degli Affari Esteri
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
MIN	Ministero dell'Interno
MRTD	Machine Readable Travel Document (Documento di Viaggio Leggibile a Macchina)
PE	Passaporto Elettronico
TT	Trouble Ticketing
Pdl	Postazione di lavoro



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

2 Premessa

L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, nel seguito IPZS o Stazione Appaltante, nell'ambito del progetto denominato "Passaporto Elettronico" (PE), 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 PE, composta da Pdl acquisite nelle precedenti fasi del progetto PE;
- provvedere all'allestimento di nuove Pdl presso Sedi di Emissione ad oggi non attrezzate od aggiuntive rispetto all'attuale dotazione delle Sedi di Emissione;
- 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 dei PE di cui ai precedenti punti;
- provvedere al Ritiro ed allo Smaltimento dei componenti delle Pdl indicate da IPZS e fornite nelle precedenti fasi del progetto PE.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

3 Contesto di riferimento dell'appalto

Attraverso il presente appalto, la Stazione Appaltante intende affidare, in adempimento alle indicazioni del Ministero degli Affari Esteri e del Ministero dell'Interno, la fornitura ed i servizi di gestione per la conduzione operativa delle Pdl che costituiscono l'infrastruttura periferica di emissione del PE.

Il PE viene personalizzato in maniera decentrata presso le sedi delle Questure e dei Commissariati emettitori (indicati dalle Questure) e presso le Sedi Diplomatiche (Ambasciate e Consolati). Alcuni dei Commissariati sono abilitati alla sola acquisizione elettronica della richiesta di emissione del PE. Tali Commissariati acquisiscono le domande a sistema e le trasferiscono alla Questura di competenza per la personalizzazione del PE.

La produzione attuale di passaporti è di circa 1.800.000 di documenti all'anno di cui 1.400.000 prodotti in Italia presso le Questure e i Commissariati e 400.000 all'estero presso le Ambasciate ed i Consolati.

Il processo di rilascio del PE è articolato nelle seguenti fasi:

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

Le Pdl che consentono lo svolgimento di tali fasi sono composte da personal computer e dispositivi ad essi connessi che permettono l'acquisizione dei dati personali e biometrici, l'istruttoria della pratica, la personalizzazione elettrica e grafica del PE, nonché la verifica della qualità dello stesso.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

4 Caratteristiche dell'appalto

4.1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto è suddiviso in 2 Lotti aventi rispettivamente come oggetto:

LOTTO 1:

- Hardware e software di base per l'allestimento di n. 1.968 Pdl per le Sedi di Emissione in Italia;
- Servizi di supporto all'operatività delle Pdl (Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk, Formazione) oggetto del presente appalto e di 122 Pdl già presenti presso i Punti di Lavoro in Italia;
- Servizio di Ritiro e Smaltimento per un massimo di 1.554 Pdl, attualmente operative presso i Punti di Lavoro in Italia e fornite nelle precedenti fasi del progetto, salvo eventuale consegna presso i siti IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto.

LOTTO 2:

- Hardware e software di base per l'allestimento di n. 654 Pdl per le Sedi di Emissione all'estero;
- Servizi di supporto all'operatività delle Pdl (Program Management, Gestione dell'Inventario, Logistica e Staging, Installazione e Attivazione Operativa, Assistenza Tecnica e Manutenzione, Help Desk, Formazione) oggetto del presente appalto e di 22 Pdl già presenti presso i Punti di Lavoro all'estero;
- Servizio di Ritiro e Smaltimento per un massimo di 625 Pdl, attualmente operative presso le Sedi di Emissione all'estero e fornite nelle precedenti fasi del progetto, salvo eventuale consegna presso i siti IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto.

Il quantitativo e le tipologie di Pdl indicate per ciascun Lotto non sono in alcun modo vincolanti ed impegnative per IPZS.

4.2 Durata dell'appalto

L'appalto ha la durata di 60 (sessanta) mesi a partire dalla data di stipula del contratto e si articola nelle seguenti fasi:

1. prima fase di Avviamento, della durata massima prevista di 6 (sei) mesi, suddivisa nelle seguenti sottofasi relative alle attività di:
 - approvvigionamento delle attrezzature hardware e dei software oggetto dell'appalto;
 - allestimento e staging delle Pdl, secondo il piano concordato con IPZS e l'Amministrazione;
 - consegna e installazione delle Pdl presso i Punti di Lavoro in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2), secondo il piano concordato con IPZS e l'Amministrazione;
 - eventuale formazione degli utenti delle Pdl via via installate;

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- graduale attivazione dei servizi a supporto dell'operatività delle Pdl, secondo il piano concordato con IPZS e l'Amministrazione;
- Eventuale servizio di ritiro e smaltimento delle pdl preesistenti (fino ad un massimo di 1554 per il Lotto 1 e fino ad un massimo di 625 per il Lotto 2), salvo eventuale consegna presso i siti IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto stesso.

Durante la fase di Avviamento, attraverso il servizio di Help Desk l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve provvedere a prendere in carico le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti sulle Pdl od eventuali componenti di esse distribuite presso le Sedi di Emissione nelle precedenti fasi del progetto. In tali casi, l'Impresa Aggiudicataria deve provvedere alla sostituzione della Pdl oggetto della segnalazione con una nuova Pdl oggetto della fornitura del presente appalto nel rispetto del livello di servizio AM.1.1 (Lotto 1) di cui al paragrafo 7.2.3.1 e AM.2.2 (Lotto 2) di cui al paragrafo 7.2.3.2.

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 per le Pdl oggetto del presente appalto nonché per 122 Pdl già presenti presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ovvero per 22 PdL già presenti presso le Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2) dei seguenti Servizi di Supporto:
 - Program Management
 - Gestione dell'Inventario
 - Logistica e Staging
 - Installazione e Attivazione Operativa
 - Assistenza Tecnica e Manutenzione
 - Help Desk
 - Formazione.

Durante l'esecuzione del contratto, IPZS potrà richiedere l'erogazione del servizio di Ritiro e Smaltimento delle Pdl preesistenti presso i Punti di Lavoro e fornite nelle precedenti fasi del progetto, ove tale servizio non sia stato effettuato su esplicita autorizzazione di IPZS, o dell'eventuale ritiro e consegna presso i siti IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dalla Stazione Appaltante.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5 Descrizione della fornitura e dei servizi

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 5.2.2.

A titolo puramente indicativo, nelle Appendici 1 e 2 del presente Capitolato Tecnico, si riporta la distribuzione territoriale delle Sedi di Emissione, rispettivamente in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2), attualmente operative, presso cui devono 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 Sedi di Emissione sul territorio nazionale ed all'estero in funzione delle richieste delle Amministrazioni.

Fatta salva la predisposizione di un piano di *deployment* da parte dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, approvato da IPZS, al fine di consentire la predisposizione dei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 5.3.4 e 7.4, 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.

Le Pdl utilizzate nell'ambito dell'infrastruttura periferica presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2) consentono l'espletamento delle operazioni necessarie al rilascio dei PE che possono essere riassunte nelle seguenti fasi:

- acquisizione della domanda;
- acquisizione dei dati biometrici (fotografia ed impronte digitali);
- istruttoria, stampa del PE, laminazione e verifica della qualità;
- consegna del PE.

Le Pdl sono composte da personal computer e dispositivi che permettono l'acquisizione dei dati personali e biometrici, l'istruttoria della pratica, la personalizzazione elettrica e grafica del PE nonché la verifica della qualità dello stesso.

Le tabelle che seguono riportano per ciascuno dei due Lotti il numero delle Pdl, per ciascuna delle tipologie previste, oggetto del presente appalto.

LOTTO 1

Tipologia di Pdl	N. Pdl
Pdl di <i>FrontOffice</i>	940
Pdl di <i>BackOffice</i>	925
Pdl di tipo <i>Mobile</i>	103
TOTALE	1.968

LOTTO 2

Tipologia di Pdl	N. Pdl
------------------	--------



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Pdl di <i>FrontOffice</i>	120
Pdl di <i>BackOffice</i>	320
Pdl di tipo <i>Mobile</i>	214
TOTALE	654

Nei paragrafi che seguono si descrivono le configurazioni previste per le Pdl utilizzate presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2).

5.1.1 Pdl di Front Office

La Pdl di tipo Front Office (FO) è preposta all'espletamento delle seguenti attività:

- Acquisizione dei dati personali e biometrici (impronte digitali e fotografia) del titolare del documento;
- istruttoria della pratica;
- rilascio/consegna del PE;
- verifica del PE.

Ciascuna Pdl di tipo FO è costituita da:

- Personal Computer Desktop con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.1;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.5;
- Lettore Passaporti con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.9;
- Stampante Documenti e Ricevute con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.3;
- HUB USB con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.13.

5.1.2 Pdl di Back Office

La Pdl di Back Office (BO) è preposta all'espletamento delle seguenti attività:

- acquisizione dei dati personali e biometrici (impronte digitali e fotografia) del titolare del documento;
- istruttoria della pratica;
- personalizzazione elettrica e stampa del PE;
- rilascio/consegna del PE;
- verifica del PE.

Ciascuna Pdl di Back Office è costituita da:

- Personal Computer Desktop con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.1;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.5;

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- Lettore Passaporti con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.9;
- Stampante Documenti e Ricevute con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.3;
- Stampante PE con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.10;
- Dispositivo di Laminazione con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.11;
- HUB USB con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.13;
- Le Pdl di tipo BO delle Sedi di Emissione all'estero (LOTTO 2) sono dotate di un dispositivo UPS con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.12.

5.1.3 Pdl Mobile

Al fine di consentire ai funzionari delle Sedi di Emissione all'estero di raggiungere cittadini per qualche motivo impossibilitati a raggiungere le Sedi di Emissione viene utilizzata la Pdl Mobile per le operazioni di acquisizione in itinere dei dati personali (minimali) e biometrici del titolare del documento.

Le Pdl Mobili sono costituite da:

- Personal Computer Laptop con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.2;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.5;
- Valigetta di Trasporto con i requisiti tecnici minimi di cui al paragrafo 5.2.2.14;

Il peso complessivo della valigetta e dei dispositivi in essa contenuti (compresi gli alimentatori e tutti gli altri accessori necessari al loro funzionamento) non dovrà superare il peso di 10 kg, al fine di renderla agevolmente trasportabile.

Saranno premiate, in fase di aggiudicazione, la leggerezza e le ridotte dimensioni secondo quanto descritto nel Disciplinare di Gara – Criteri di Aggiudicazione - Criterio H13.

5.2 Hardware e software di base per l'allestimento delle Pdl

Nella tabella seguente si riportano le quantità di ciascun dispositivo oggetto dell'appalto:

Dispositivo	Quantità	
	Italia (Lotto 1)	Estero (Lotto 2)
Personal Computer Desktop (cfr. paragrafo 5.2.2.1)	1.865	440
Personal Computer Laptop (cfr. paragrafo 5.2.2.2)	103	214
Stampante Documenti e Ricevute (cfr. paragrafo 5.2.2.3)	1.865	440
Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione (cfr. paragrafo 5.2.2.5)	1.968	654
Lettore Passaporti (cfr. paragrafo 5.2.2.9)	1.865	440
Stampante PE (cfr. paragrafo 5.2.2.10)	925	320
Dispositivo di Laminazione PE (cfr. paragrafo 5.2.2.11)	925	320
Uninterruptible Power Supply (UPS) (cfr. paragrafo 5.2.2.12)	0	320
HUB USB con alimentatore esterno dedicato (cfr. paragrafo 5.2.2.13)	1.865	440
Valigetta di Trasporto (cfr. paragrafo 5.2.2.14)	103	214



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5.2.1 Spare Part

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve 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 una Sede di Emissione, secondo quanto richiesto al paragrafo 5.3.8.

Ciascuna Impresa Partecipante deve 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:

Dispositivo	Quantità			
	Italia (Lotto 1)		Estero (Lotto 2)	
	Numero minimo Spare Part	Numero dispositivi richiesti + Numero minimo Spare Part	Numero minimo Spare Part	Numero dispositivi richiesti + Numero minimo Spare Part
Personal Computer Desktop	94	1.959	27	467
Personal Computer Laptop	6	109	13	227
Stampante Documenti e Ricevute	94	1.959	27	467
Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione	197	2.165	79	733
Lettore Passaporti	187	2.052	53	493
Stampante PE	93	1.018	39	359
Dispositivo di Laminazione PE	93	1.018	39	359
Uninterruptible Power Supply (UPS)	0	0	20	340
HUB USB con alimentatore esterno dedicato	94	1.959	27	467
Valigetta di Trasporto	6	109	13	227

Qualora, ai fini del rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 7.2 ovvero dei Livelli di Servizio migliorativi eventualmente offerti dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, 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 della stessa assicurare la disponibilità tempestiva rispetto alle esigenze connesse al rispetto dei Livelli di Servizio offerti.

Le *Spare Part* per l'implementazione del meccanismo di Swap per le 122 Pdl (Lotto 1) e 22 Pdl (Lotto 2) già presenti presso le Sedi di Emissioni saranno messe a disposizione dalla Stazione Appaltante.

5.2.2 Requisiti tecnici minimi dei dispositivi

Nei paragrafi seguenti sono descritti i Requisiti Tecnici Minimi a cui devono, a pena di esclusione, rispondere i dispositivi che compongono le Pdl offerte.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5.2.2.1 Personal Computer Desktop

Prestazioni	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2007 Preview su Sistema operativo Microsoft Windows 7 (con riferimento all'overall rating)	180
Architettura	64 bit
Memoria RAM	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Memoria RAM	8 GB
Scheda madre	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Numero porte USB (v.2.0 Full Speed o superiore)	12
Controller S-ATA 2.0 o successivi	3 Gb/s
Scheda audio	16 bit
Controller grafico	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Risoluzione supportata	In grado di supportare il monitor alla sua risoluzione massima
Memoria RAM Video	256 MB (*)
Interfaccia di output	Coerente con l'interfaccia del monitor
(*) La scheda video può essere esterna o integrata nella scheda madre e quindi può utilizzare la RAM di sistema	
Unità disco base	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Capacità	500 GB
Interfaccia	S-ATA almeno a 3Gb/s
Velocità di rotazione	7.200 rpm
Integrata nel cabinet del sistema	SI
Unità disco ottica	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Tipi di media supportati	CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD+R, DVD-RAM, DVD-RW, DL
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) IEEE 802.11 abgn (WLAN)
Connettore	RJ45
Il dispositivo di collegamento alla rete locale può essere integrato nella scheda madre. In ogni caso, esso deve 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 5.2.2.7
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)
Consumi Elettrici	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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 modalità hard disk attivo (L_{WAd}) certificato attraverso un rapporto di prova eseguito secondo le norme ISO 9296 e UNI EN ISO 7779:2001, No.C.9.3.2 o C.15.3.2 (o, equivalente misurazione secondo le norma UNI EN ISO 3741 o la UNI EN ISO 3744 o la UNI EN ISO 3745) da un organismo riconosciuto. Il possesso dell'etichetta EU Eco-Label, o Nordic Swan, o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità, così come indicato al punto 6.2.3 del Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement – Criteri ambientali minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio: pc portatili, pc da tavolo, stampanti, apparecchi multifunzione e fotocopiatrici – pubblicato su GURI n. 64 del 19/03/2011.	$\leq 50 \text{ dB(A)}$
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 7779:2001, No.C.15.3.1 (o, equivalente misurazione secondo le norma UNI EN ISO 3741 o la UNI EN ISO 3744 o la UNI EN ISO 3745) da un organismo riconosciuto. Il possesso dell'etichetta EU Eco-Label, o Nordic Swan, o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità, così come indicato al punto 6.2.3 del Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement – Criteri ambientali minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio: pc portatili, pc da tavolo, stampanti, apparecchi multifunzione e fotocopiatrici – pubblicato su GURI n. 64 del 19/03/2011.	$\leq 45 \text{ dB(A)}$
Funzionalità di gestione sicurezza	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Disabilitazione da BIOS del boot da unità rimovibili	SI
Disabilitazione	SI
Rispondenza alle specifiche SMBIOS	SI
Monitor LCD-TFT	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensione dello schermo	19" obbligatorio
Risoluzione supportata	5:4 con risoluzione massima



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

	supportata pari ad almeno 1.280 x 1.024 @ 75 Hz con 16 milioni di colori oppure 4:3 con risoluzione massima supportata pari ad almeno 1.600 x 1.200 @ 75 Hz con 16 milioni di colori
Formato	4:3 o 5:4
Contrasto statico	800:1
Luminosità	250 cd/mq
Tempo di risposta	≤ 6 ms
Visualizzazione orizzontale / verticale	160° H / 160° V
Certificazione TCO'05	SI
Conformità allo standard Energy Star 5.0	SI
Rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307 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
Coppia di altoparlanti incorporati nel monitor	SI
Lettore di Smart Card	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Caratteristiche tecniche	cfr. paragrafo 5.2.2.7
Il Lettore di Smart Card deve essere integrato nel cabinet del Personal Computer Desktop	
Cabinet	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Potenza dell'Alimentatore	600 W
Sistema Operativo	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Sistema operativo	Microsoft Windows 7 Professional (o



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

	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 ed in particolare: <ul style="list-style-type: none">• Lotto 1: Symantec End Point Protection versione 11 o successive• Lotto 2: Kaspersky Anti-Virus 6.0.4 e successive con possibilità di downgrade
(*) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi senza alcun onere aggiunto 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 alcun onere aggiuntivo per IPZS.	
Su ciascun Personal Computer deve essere apposta l'etichetta COA (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza come da procedure Microsoft. Ciascun Personal Computer deve 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 Per OSE - 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 devono essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana; tali software devono includere tutti i "device driver" 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 devono 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 deve 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. Deve, inoltre, prevedere la percepibilità attraverso l'udito, dello stato di attivazione dei tasti selezionati o	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

bloccati, come previsto dal medesimo D.M. 8 luglio 2005, Allegato C, requisito 5.

I Personal Computer forniti devono 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 di ciascun Lotto 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.

5.2.2.2 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 con il sistema operativo Microsoft Windows 7	200
Memoria RAM	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Capacità	8 GB
Microprocessore	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Microprocessore	Architettura 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	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia	SMART ATA/100 o Serial ATA
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, DL
Velocità di lettura	24X (CD), 8X (DVD)
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 6 porte USB 2.0
Interfaccia di rete integrata	Ethernet 10Base-T, 100Base-TX e 1000 Base-TX con connettore RJ45
Interfaccia WLAN integrata	Standard 802.11abg
Interfaccia Expresscard 54	Presente
Altre interfacce	Video esterno, microfono, cuffia ed altoparlanti esterni
Modem integrato	Standard V.90, 56 Kbps data/14.4 Kbps fax
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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

	250:1 (in caso di tecnologia LED)
Luminosità	300 cd/mq 200 cd/mq (in caso di tecnologia LED)
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
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	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Consumi elettrici	Conformi allo standard EPA ENERGY STAR versione 5.0
Autonomia	210 minuti in modalità di “performance and battery test” eseguita con il benchmark BAPCO MobileMark2007
Caratteristiche fisiche	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Peso (comprensivo di alimentatore)	≤ 2,5 Kg
Un peso inferiore costituisce elemento qualificante. (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – 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	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
<p>Livello massimo di potenza sonora (L_{WAd}) emessa in modalità Hard Disk attivo, misurato in conformità alla EN ISO 7779:2001, No. C.9.3.2 o No. C.15.3.2 e dichiarato in conformità alla norma ISO 9296.</p> <p>Il possesso dell'etichetta EU Eco-Label o nordic Swan o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità. E' accettato qualsiasi altro mezzo di prova appropriato, quale una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto, così come indicato al punto 5.2.2 del Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement – Criteri ambientali minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio: pc portatili, pc da tavolo, stampanti, apparecchi multifunzione e fotocopiatrici – pubblicato su GURI n. 64 del 19/03/2011</p>	≤ 45 dB (A)
<p>Livello massimo di potenza sonora (L_{WAd}) emessa in fase "idle" misurato in conformità alla EN ISO 7779:2001, No. C.15.3.1 e dichiarato in conformità alla norma ISO 9296.</p> <p>Il possesso dell'etichetta EU Eco-Label o nordic Swan o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità. E' accettato qualsiasi altro mezzo di prova appropriato, quale una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto, così come indicato al punto 5.2.2 del Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement – Criteri ambientali minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio: pc portatili, pc da tavolo, stampanti, apparecchi multifunzione e fotocopiatrici – pubblicato su GURI n. 64 del 19/03/2011</p>	≤ 40 dB (A)
Sistema Operativo e Software di base	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Licenza d'uso non esclusiva illimitata, che consenta l'utilizzo del PC anche da parte di soggetti terzi diversi dalla Stazione Appaltante	Microsoft Windows 7 (o eventuali nuove versioni rilasciate dalla Microsoft) con possibilità di downgrade (*)
Sicurezza	<p>Software Antivirus conforme alle policy di sicurezza delle Amministrazioni ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lotto 1: Symantec End Point Protection versione 11 o successive • Lotto 2: Kaspersky Anti-Virus 6.0.4 e successive con possibilità di downgrade



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

(*) La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'installazione di uno fra i seguenti Sistemi Operativi senza alcun onere aggiunto per IPZS:

- 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 alcun onere aggiuntivo per IPZS.

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

Ciascun Personal Computer deve 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 devono essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana; tali software devono includere tutti i "device driver" 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 devono 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 deve 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. Deve, 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 devono 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 di ciascun Lotto 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5.2.2.3 Stampante Documenti e Ricevute

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia di stampa	Laser
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	USB 2.0
SO compatibili	Windows (XP SP3 e successivi, Vista, 7)
Consumo di energia elettrica in modalità “power save on”	≤ 130Wh
Conformità allo standard Energy Star v.5.0 o equivalente	SI
Linguaggi	PCL5 e/o PCL6, PS3

Consumabili

Per Consumabili si intendono esclusivamente i toner di inchiostro necessari alla stampa di Documenti e ricevute.

Ciascuna Stampante Documenti e Ricevute dovrà essere fornita di una dotazione iniziale di 1 toner confezionato ed inserito nell’imballaggio di ciascuna Stampante Documenti e Ricevute.

Sono ricompresi nell’oggetto di appalto, quindi a carico dell’Impresa Aggiudicataria, gli oneri relativi all’acquisto ed alla consegna alle Sedi di Emissione PE in Italia (Lotto 1) ed all’estero (Lotto 2) di consumabili ulteriori alla dotazione iniziale, fino ad un massimo di 4 toner per anno per ciascuna Stampante Documenti e Ricevute. I toner successivi alla dotazione iniziale dovranno essere inviati alle Sedi di Emissione su richiesta delle stesse. Ciascun toner dovrà garantire una resa pari ad almeno 4.000 pagine determinate in base alle indicazioni della ISO 19752.

Tutti i materiali diversi dai toner di inchiostro eventualmente necessari al corretto funzionamento delle Stampanti Documenti e Ricevute si intendono parte integrante del dispositivo e, pertanto a carico dell’Impresa Aggiudicataria per l’intera durata del presente appalto.

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

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all’allestimento ed alla manutenzione dell’infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Sulla base di quanto sopra indicato sono di seguito sintetizzate per ciascuno dei due Lotti le quantità totali dei Consumabili relativi ai suddetti dispositivi ricompresi nell'oggetto dell'appalto:

- **Lotto 1** - Toner per Stampanti Documenti e Ricevute: 37.300 unità
- **Lotto 2** - Toner per Stampanti Documenti e Ricevute: 8.800 unità

5.2.2.4 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 radiale dell'immagine;
- deve produrre un'immagine con un rapporto di aspetto dei pixel (pixel aspect ratio) 1:1, ovvero il numero dei ppi (pixels per inch) misurato lungo la direzione verticale deve essere pari a quello misurato lungo la direzione orizzontale;
- deve garantire un range dinamico pari ad almeno 128 livelli di tono nella regione facciale dell'immagine, definita come la sezione dell'immagine che va dalla fronte al mento e dall'orecchio sinistro a quello destro del soggetto;
- deve rappresentare l'immagine acquisita in uno spazio di colori a 24 bit RGB, in modo che per ciascun pixel siano utilizzati 8 bit per la codifica delle tre componenti di colore;
- non deve fare utilizzo di tecnologie di scansione che ricostruiscono l'immagine mediante frames video interlacciati.

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tipo	Scanner Piano
Formato supportato	Lo scanner deve supportare almeno il formato 105 x 148 mm (A6) e, comunque, non superare il formato



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

	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 successiva e/o Windows Image Acquiring (WIA)
Interfacce	USB 2.0
SO compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)

5.2.2.5 Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione

Il Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione, utilizzato sia per le Pdl di tipo Front Office (FO) e Back Office (BO), sia per le Pdl di tipo Mobile, si compone di diverse periferiche funzionalmente separate, ma fisicamente integrate in un unico dispositivo, ad esclusione del solo Scanner di Impronte che deve costituire un corpo esterno collegato mediante un cavo rimovibile all'unità centrale del dispositivo e, attraverso questa, interconnesso al Personal Computer Desktop o al Personal Computer Laptop.

Ciascuna delle periferiche che compongono il dispositivo deve poter essere utilizzata indipendentemente e contemporaneamente alle altre.

Il dispositivo deve in ogni caso consentire l'interfacciamento delle singole periferiche componenti verso il Personal Computer Desktop o il Personal Computer Laptop attraverso un'unica porta USB 2.0.

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

- n.1 Scanner Piano per l'acquisizione digitale della foto e della firma autografa con le caratteristiche tecniche minime di cui al paragrafo 5.2.2.4;
- n.1 Scanner di Impronte per l'acquisizione dell'impronta digitale con le caratteristiche tecniche minime indicate al paragrafo 5.2.2.6;
- n.1 Lettore / Scrittore RFID per la lettura/scrittura del chip del PE con le caratteristiche tecniche minime indicate al paragrafo 5.2.2.8;
- n.1 Lettore / Scrittore Smart Card con caratteristiche tecniche minime indicate al paragrafo 5.2.2.7 (opzionale).

Il Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione deve avere peso e dimensioni tali da consentirne l'alloggiamento su scrivania ed un agevole trasporto per la Pdl di tipo Mobile.

Consumabili

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

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

Sarà valutata, in fase di aggiudicazione, l'assenza di materiali di consumo per i Dispositivi di Acquisizione e Personalizzazione del presente appalto secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio H7

Gli eventuali materiali Consumabili dovranno corrispondere per marca e modello a quelli supportati dal produttore del relativo dispositivo. Non sono ammessi Consumabili compatibili prodotti da terze parti.

Per la scansione della fotografia e della firma autografa del cittadino richiedente il passaporto vengono utilizzati dei modelli prestampati sui quali vengono apposti tali elementi anche al fine della successiva archiviazione nella pratica di richiesta del documento. I modelli prestampati sono messi a disposizione dalla Stazione Appaltante che provvede alla loro consegna all'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto. I modelli prestampati sono confezionati in scatole da 1.000 unità. E' a carico dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto la gestione delle scorte dei moduli prestampati e la loro consegna delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2) su richiesta delle stesse secondo le modalità di gestione previste per tutti gli altri Consumabili.

5.2.2.6 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 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 x 0.25 situata nell'area di cattura, acquisendo un target grigio scuro uniforme e un target grigio chiaro

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

	uniforme (PIV IQS**)
Interfaccia verso Windows	TWAIN 2.1 o successive e/o Windows Image Acquiring (WIA)
Interfacce	USB 2.0
Dimensioni	≤ 1,2 litri
Peso	≤ 525 g
Sistema di fissaggio a piano di appoggio (al fine di evitare cadute accidentali)	Tipo meccanico o stretch (fissaggio forte a mezzo velcro)
Indicazione visiva del dito da appoggiare sullo scanner	Presente sul dispositivo e pilotabile via software
SO compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)
Lunghezza del cavo di collegamento al personal computer	≥ 3 metri
<i>* IAFIS IQS: indica che il requisito è conforme alle specifiche EFTS/F dell'FBI contenute in "Department of Justice, F.B.I., "Electronic Biometric Transmission Specification", IAFIS-DOC-01078-8.1, November 2008.</i> <i>** PIV IQS: indica che il requisito è conforme alle specifiche PIV dell'FBI 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).</i>	

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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.

E' considerato elemento qualificante 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, accreditato da un organismo di accreditamento di uno Stato Membro che operi in conformità alla norma EN ISO/IEC 17011. (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – Criterio H8)

E' considerato elemento ulteriormente qualificante 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. (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – Criterio H8)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Gli Scanner di Impronte devono essere forniti 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.

Gli Scanner di Impronte devono 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 nella versioni 32 e 64 bit;
- 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).

5.2.2.7 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 QualityLabs (WHQL)	SI
Protocolli ISO 7816 supportati	T=0 e T=1
Interfacce	USB 2.0
SO compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5.2.2.8 Lettore/Scrittore RFID

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Supporto smart card	ISO 14443
Conformità alle specifiche PC/SC (Personal Computer Smart Card workgroup)	SI
Driver PC/SC per ambienti Microsoft	SI
Conformità alle specifiche Microsoft Windows Hardware QualityLabs (WHQL)	SI
Protocolli ISO 14443 supportati	type A e B
Interfacce	USB 2.0
SO compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)

5.2.2.9 Lettore Passaporti

Il Lettore Passaporti si compone di diverse periferiche funzionalmente separate, ma fisicamente integrate in un unico dispositivo. Le periferiche che compongono ciascun dispositivo sono le seguenti:

- Scanner Ottico per l'acquisizione del PE;
- Lettore/Scrittore RFID;
- Lettore/Scrittore Smart Card.

Ciascuna delle periferiche che compone il dispositivo deve poter essere utilizzata indipendentemente e contemporaneamente alle altre.

Il Lettore Passaporti 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 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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Dimensioni (larghezza + profondità + altezza)	≤ 600 mm
Peso	$\leq 2,5$ Kg
<p>Il Lettore Passaporti deve avere dimensioni e peso tali da consentirne l'alloggiamento su scrivania ed un agevole trasporto.</p> <p>Un peso (comprensivo di alimentatore) $< 2,5$ Kg costituisce elemento qualificante (Disciplinare di Gara – Criteri di aggiudicazione – Criterio H9)</p>	
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) e Infrarosso (875-925 nm) , Ultravioletto (350-400 nm)
Tecnologia di illuminazione	LED o tecnologia equivalente o superiore
Interfaccia verso Windows	TWAIN 2.1 o successiva e/o Windows Image Acquiring (WIA)
Riconoscimento OCR-B	Supportato
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
Lettore / Scrittore RFID	
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
Lettore / Scrittore Smart Card	



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Lettore / scrittore di Smart Card integrato	cfr. paragrafo 5.2.2.7
SO e Interfacce	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
SO compatibili	Windows (XP SP3, Vista, 7)
Interfacce supportate	USB 2.0
Meccanismi di Sicurezza PE	
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
Technical Report: Supplemental Access Control for Machine Readable Travel Document versione – 1.00 del 23 marzo 2010 (SAC)	Supportato
Alimentazione	
Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Alimentatore	Di tipo universale con supporto delle tensione 110-240V 50-60Hz

L'Impresa Partecipante 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:

- 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]*.

I Lettori Passaporti devono essere forniti di SDK da utilizzare a supporto dello sviluppo di funzioni di controllo dei documenti elettronici e dell'integrazione all'interno di moduli applicativi.

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

L'SDK deve consentire:

- 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.

L'SDK deve inoltre mettere a disposizione funzioni invocabili attraverso opportune 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;
- 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;
- visualizzare immagini JPEG2000.

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

Consumabili

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

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

5.2.2.10 Stampante PE

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

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Tecnologia di stampa	Getto d'inchiostro
Movimentazione del libretto passaporto	Tecnologia a Carrello
Risoluzione grafica a colori supportata	Almeno 2400x1200 dpi
Formato supportato	ICAO 9303 Machine Readable Passport
Tempo di stampa massimo della pagina ICAO del passaporto (in modalità Standard Quality) comprensivo dei tempi di movimentazione del libretto	15 secondi
Tipologia cartucce	L'utilizzo di cartucce separate per i diversi colori di inchiostro è elemento qualificante
Capacità cartucce	Elevata capacità delle cartucce è elemento qualificante
Caratteristiche inchiostri	Nero pigmentato Conformità degli inchiostri alle specifiche: <ul style="list-style-type: none">• ISO 1073 / II - 1976• ISO 1831 - 1980• ICAO 9303 Part 1-3
Ingresso e uscita del libretto	Posizionate entrambi sul lato frontale
Dimensione spessore ingresso libretto	Range minimo di spessore assicurato [4 mm- 6,50 mm]
Lettore RF	Integrato – ISO 14443 Type A e B con driver PC/SC per ambienti Microsoft
SO compatibili	Windows (XP SP3 e successivi, Vista, 7)
Interfacce supportate	USB 2.0
Emissioni acustiche durante la stampa	≤ 48 dB



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

La Stampante PE deve essere interfacciabile attraverso driver di stampa Windows. Non è consentito fornire Stampanti PE che prevedano il loro interfacciamento esclusivamente attraverso moduli software proprietari. Non deve essere utilizzato alcun meccanismo hardware e/o software che impedisca la stampa in caso di basso livello di inchiostro od assenza dello stesso nelle cartucce.

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

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

Consumabili

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

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

Saranno valutati, in sede di aggiudicazione:

- l'utilizzo di cartucce separate per ciascun inchiostro necessario (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio H10);
- l'elevata capacità, espressa in numero di pagine ICAO stampabili, di un kit di cartucce (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio H11).

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

5.2.2.11 Dispositivo di Laminazione

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

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

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

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

Consumabili

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

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

5.2.2.12 Uninterruptible Power Supply (UPS)

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Potenza Nominale	1500 VA
Autonomia con batterie interne	10 minuti
Tempo di ricarica	≤ 3 ore
Tensione di ingresso	110 / 220 V
Distorsione della tensione in uscita	≤ 5% a pieno carico
Frequenza in ingresso	50/60 Hz ± 3Hz (auto sensing)
Frequenza in uscita	50 / 60 Hz
Prese di uscita	almeno 8 IEC 320 13
Peso	≤ 15 Kg
Allarmi sonori	Allarme per entrata in funzione della batteria



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Rumorosità	< 40 dBA a 1m
Immunità al fulmine	IEC 801-5 6 KV 1.2 / 50 µs; 3KA 8 / 20 µs
Protezioni	Sovracorrente - cortocircuito - sovratensione - sottotensione - termica - eccessiva scarica della batteria

5.2.2.13 HUB USB con alimentatore esterno dedicato

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Numero porte USB (v.2.0 Full Speed o superiore)	7
Corrente alimentatore	4 A
Velocità di trasmissione:	1.5 / 12 / 480 Mbps
Installazione	Plug & Play
Potenza di uscita	500mA garantiti per porta anche con tutte le porte collegate
Compatibilità SO	Windows 2000/XP/Vista/Windows 7
Indicatore LED di alimentazione	Presente
Lunghezza cavo alimentazione	1.5 m
Cavo collegamento PC	Presente - 1.5 m
Tensione di alimentazione	110 / 220 V
Frequenza di alimentazione	50 / 60 Hz
Protezioni	Sovracorrente - cortocircuito - sovratensione - sottotensione

5.2.2.14 Valigetta di Trasporto

Caratteristiche	Valore minimo richiesto
Dimensioni interne	Idonee a contenere i dispositivi da trasportare (Laptop, Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione e accessori a corredo)
Dimensioni esterne (esprese come somma delle tre dimensioni: lunghezza, larghezza, profondità)	≤ 1.400 mm
Materiali interni	Imbottiture atte a salvaguardare l'integrità dei dispositivi trasportati



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

5.2.3 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 devono poter essere alimentate attraverso la tensione di rete specifica per il paese in cui viene effettuata l'installazione. A tale riguardo, per ciascun dispositivo l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, senza oneri aggiuntivi a carico della Stazione Appaltante, deve fornire tutti gli eventuali accessori necessari all'adattamento alla rete.

Devono 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 devono essere complete degli accessori, del software di base e degli altri software richiesti per il corretto funzionamento delle stesse.

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 deve essere identificato da un numero di matricola riportato all'esterno della stessa.

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

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Saranno valutati dalla Stazione Appaltante alcuni requisiti tecnici migliorativi in termini di eco sostenibilità ambientale (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio H2 e H6).

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

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

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

5.3 Servizi di Supporto

Nell'ambito del presente appalto la Stazione Appaltante, per ciascuno dei due Lotti, intende acquisire la prestazione dei seguenti servizi:

- Program Management, comprensivo della pianificazione, organizzazione e coordinamento relativa all'avviamento delle Pdl presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2) (previa intesa con la Stazione Appaltante e l'Amministrazione e, ove necessari, previo sopralluoghi presso le Sedi di Emissione), nonché della pianificazione, organizzazione e coordinamento delle attività relative alla successiva gestione delle Pdl oggetto del presente appalto nonché delle Pdl di cui al paragrafo 5.3.1;
- Gestione dell'Inventario dei dispositivi componenti le Pdl, delle attrezzature e dei software che compongono le Pdl oggetto del presente appalto nonché delle Pdl di cui al paragrafo 5.3.1;
- Logistica e Staging delle Pdl, costituite dai dispositivi, dalle attrezzature e dai software oggetto del presente appalto, dagli ulteriori software forniti dalla Stazione Appaltante e dall'Amministrazione nonché delle Pdl di cui al paragrafo 5.3.1;
- Installazione e Attivazione Operativa delle Pdl presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2), nonché test di funzionalità di tutte le attrezzature che compongono le Pdl;
- Assistenza Tecnica e Manutenzione “on site” delle Pdl oggetto del presente appalto nonché delle Pdl di cui al paragrafo 5.3.1 presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2), comprese le attività di sostituzione integrale/parziale e riparazione delle singole componenti, con garanzia completa per tutta la durata dell'appalto;

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- Help Desk, nonché assistenza tecnica “on line” per la verifica della funzionalità dei dispositivi, delle attrezzature dei software oggetto del presente appalto nonché delle Pdl di cui al paragrafo 5.3.1;
- Formazione degli utenti delle Pdl ed assistenza all’avviamento;
- Ritiro e Smaltimento di Pdl già presenti presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all’estero (Lotto 2), salvo eventuale consegna presso i siti indicati dalla Stazione Appaltante delle componenti ritenute riutilizzabili da IPZS.

5.3.1 Pdl aggiuntive oggetto dei servizi di supporto

I servizi di supporto dovranno essere prestati dall’Impresa Aggiudicataria anche per le seguenti postazioni già presenti presso le Sedi di Emissione.

Lotto 1:

n. 122 Pdl di Back Office costituite dai seguenti dispositivi:

- Personal Computer Desktop: Fujitsu - Esprimo E500;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione: Greenbit - Scanpass DTS 26;
- Lettore Passaporti: A.R. Hungary - PRMc 223R;
- Stampante Documenti e Ricevute: Lexmark - E360DN;
- Stampante PE: Matica - P100i;
- Dispositivo di laminazione: Centro Grafico DG - Holostar 320 v2.

Lotto 2:

n. 15 Pdl di Back Office costituite dai seguenti dispositivi:

- Personal Computer Desktop: Fujitsu - Esprimo E500;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione: Greenbit - Scanpass DTS 26;
- Lettore PE: A.R. Hungary - PRMc 223R;
- Stampante Documenti e Ricevute: Lexmark - E360DN;
- Stampante PE: Matica - P100i;
- Dispositivo di laminazione: Centro Grafico DG - Holostar 320 v2.

n. 5 Pdl di Front Office costituite dai seguenti dispositivi:

- Personal Computer Desktop: Fujitsu - Esprimo E500;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione: Greenbit - Scanpass DTS 26;
- Lettore Passaporti: A.R. Hungary - PRMc 223R;
- Stampante Documenti e Ricevute: Lexmark - E360DN;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

n. 2 Pdl mobile

- Personal Computer Laptop: Fujitsu - Esprimo Mobile D9510;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione: Greenbit - Scanpass DTS 26;
- Valigetta di trasporto: Starc All 198 ST/S/L.

Per la corretta gestione operativa delle Pdl di cui sopra, la Stazione Appaltante provvederà a mettere a disposizione le necessarie Spare Part.

5.3.2 Organizzazione dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto

E' richiesto che l'Impresa Aggiudicataria disponga o che si impegni ad attivare entro 15 (quindici) giorni dalla Data di Aggiudicazione, dandone comunicazione scritta alla Stazione Appaltante:

- **LOTTO 1**
 - almeno 2 (due) Sedi Operative in Italia
 - almeno un Centro di raccolta per la Logistica e lo Staging in Italia;
 - almeno un Centro di Assistenza tecnica e Manutenzione.
- **LOTTO 2**
 - almeno 5 (cinque) Sedi Operative distribuite su almeno 3 (tre) continenti
 - almeno un Centro di raccolta per la Logistica e lo Staging in Italia;
 - almeno un Centro di Assistenza tecnica e Manutenzione in Italia.
 - Una rete operativa che consenta di ricoprire i servizi richiesti presso le sedi di emissione Passaporti all'estero (Ambasciate e Consolati).

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

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve essere in grado di garantire, per l'intera durata dell'appalto, il rispetto dei Livelli di Servizio indicati al paragrafo 7.2 del presente Capitolato Tecnico.

In sede di esame dell'Offerta Tecnica, sarà valutata positivamente l'organizzazione territoriale, proposta per l'espletamento del servizio idonea a garantire efficienza e rapidità nell'attivazione delle strutture preposte alla prestazione dei servizi, per il rispetto degli SLA (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio O1);.

Con riferimento ai Servizi di Supporto oggetto del Lotto 1 del presente appalto, in "Appendice 1" al presente Capitolato è riportata a titolo puramente indicativo la dislocazione delle attuali Sedi di Emissione in Italia.

Con riferimento ai Servizi di Supporto oggetto del Lotto 2 del presente appalto, in "Appendice 2" al presente Capitolato è riportata a titolo puramente indicativo la dislocazione delle attuali Sedi di Emissione all'estero.

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

5.3.3 Requisiti di sicurezza dei locali dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto

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

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

5.3.4 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, coordina e supervisiona tutte le attività ed i piani di erogazione del servizio, nonché verifica il rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

Per ciascuno dei due Lotti, il Program Manager ha la responsabilità operativa dell'intero progetto e deve, 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, è responsabile di tutte le attività di rendicontazione degli adempimenti di progetto.

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, 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 7.3, e dei Piani Mensili di Diffusione delle Pdl presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2), nel rispetto delle indicazioni della Stazione Appaltante, concordate con l'Amministrazione e coerentemente con le eventuali proposte migliorative offerte dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto in sede di Offerta Tecnica. Il Piano Mensile di Diffusione deve essere comunicato alla Stazione Appaltante almeno 10 (dieci) 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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

avanzamento e andamento delle attività operative oggetto dell'appalto, anche con riferimento al rispetto degli SLA del servizio di Help Desk.

Mensilmente, o in relazione a specifiche esigenze rappresentate dall'Amministrazione, il Program Manager, secondo quanto descritto al paragrafo 7.5, deve presentare un rapporto contenente almeno le seguenti informazioni:

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

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

Il Program Manager deve, inoltre, fornire assistenza nei casi più urgenti e rilevanti interfacciandosi, ove necessario, con le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2).

Saranno valutate, in sede di aggiudicazione:

- Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di Program Management (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio O4);
- Metodologia e strumenti impiegati per le attività di Program Management (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio O5);.

5.3.5 Gestione dell'Inventario

L'Impresa Aggiudicataria di ciascuno dei due Lotti deve provvedere all'inventario degli apparati hardware e dei software di base costituenti le Pdl oggetto del presente appalto nonché delle Pdl aggiuntive di cui al paragrafo 5.3.1, nonché alle operazioni di asset management relativo a tutte le componenti delle stesse.

L'Impresa Aggiudicataria di ciascuno dei due Lotti deve provvedere all'etichettatura di tutti i componenti 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 deve riportare, inoltre il logo dell'”Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato”.

A tal fine è onere dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto allestire e 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. Il sistema di *Facility Management* deve, inoltre,



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

tracciare le movimentazioni di Pdl o componenti di esse da e verso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2).

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

Le informazioni gestite attraverso il sistema di *Facility Management* devono riportare anche le informazioni provenienti dal sistema di *Trouble Ticketing* per la gestione delle chiamate in carico alle strutture di Help Desk, descritto al paragrafo 5.3.9.3.

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, durante l'intera durata dell'appalto, deve 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 deve fornire supporto alla Stazione Appaltante al fine di trasferire le informazioni relative agli asset sui sistemi di gestione della stessa 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 nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S4;.

5.3.6 Logistica e Staging

Nell'ambito del presente appalto, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto si impegna a fornire i servizi professionali relativi alle attività di Logistica e Staging delle apparecchiature da installare presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2).

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

- Supporto nella predisposizione dei dischi immagine delle Pdl: l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve fornire supporto alla Stazione Appaltante ed all'Amministrazione o ad enti terzi da essi indicati nella predisposizione delle Pdl di Riferimento di cui al paragrafo 5.3.6.1. A partire da tali Pdl e sulla base delle indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria deve 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, software di firma digitale del Ministero degli Affari Esteri e del Ministero dell'Interno, client per software distribution, etc...).
- Supporto alla pianificazione e gestione delle consegne delle apparecchiature hardware e software di base oggetto dell'appalto: l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, sulla base delle indicazioni ricevute dalla Stazione Appaltante e nel rispetto della tempistica definita dall'Amministrazione, deve predisporre i Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 5.3.4 e 7.4.
- Ricezione e immagazzinamento delle componenti delle Pdl: l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve immagazzinare le componenti in un'area fisica specifica dei Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- Installazione kit: sulle singole Pdl, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve installare 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 di ciascun Lotto deve eseguire, senza oneri aggiuntivi, test a campione delle Pdl e dei singoli dispositivi componenti.
- Etichettatura: l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve provvedere all'etichettatura delle apparecchiature prima della loro spedizione, secondo quanto descritto nel paragrafo 5.3.5.
- Spedizione: è a carico dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto ogni onere per l'imballo e la spedizione delle Pdl presso le Sedi di Emissione di destinazione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2). Gli imballi devono salvaguardare il funzionamento del materiale trasportato a destinazione. Per le spedizioni da e verso le Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2), l'imballaggio deve essere conforme alle normative vigenti nei paesi di destinazione. Le spedizioni all'estero devono esser effettuate a mezzo Corriere Diplomatico, con oneri a carico dell'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2, previo accreditamento. Ai fini delle spedizioni a mezzo Corriere Diplomatico (Lotto 2), il materiale dovrà essere consegnato all'ufficio corriere della sede del MAE presso la Farnesina in Roma. Le tariffe del Corriere Diplomatico sono riportate in "Appendice 3" al presente Capitolato Tecnico.

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve 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 5.3.7 anche in relazione alle Pdl di cui al paragrafo 5.3.1.

Le attività di distribuzione ed installazione delle apparecchiature devono essere effettuate nel rispetto del Piano di Progetto di cui al paragrafo 7.3 e dei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 5.3.4 e 7.4.

Nel corso dell'intera durata dell'Appalto, le Amministrazioni, sulla base delle eventuali evoluzioni del sistema potranno richiedere l'aggiornamento dei *kit di installazione* e la relativa distribuzione alle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2) con frequenza almeno semestrale.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S2, costituirà oggetto di valutazione l'organizzazione proposta per il servizio di Logistica e Staging.

5.3.6.1 Pdl di Riferimento

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, entro 48 (quarantotto) ore dalla Data di Avvio, deve 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 paragrafo 5.3.6.

5.3.7 Installazione ed attivazione operativa delle Pdl

Nell'ambito del servizio di Installazione ed attivazione operativa delle Pdl si intende a carico dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto ogni onere per le attività di:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- sopralluogo per la verifica delle sedi oggetto di consegna;
- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna “al piano” nel locale di utilizzo della Pdl;
- posa in opera;
- installazione;
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità delle apparecchiature;
- asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività strumentale all'installazione e all'attivazione della Pdl.

Per quanto riguarda le operazioni di Installazione ed attivazione operativa per le Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2), l'imballaggio suddetto deve essere conforme alle normative vigenti nei paesi di destinazione ed il trasporto deve avvenire a mezzo Corriere Diplomatico con oneri a carico dell'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2 previo accreditamento. Ai fini delle spedizioni a mezzo Corriere Diplomatico (Lotto 2), il materiale dovrà essere consegnato all'ufficio corriere della sede del MAE presso la Farnesina in Roma. Le tariffe del Corriere Diplomatico sono riportate in “Appendice 3” al presente Capitolato Tecnico.

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, devono 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 7.3 e dei Piani Mensili di Diffusione di cui ai paragrafi 5.3.4 e 7.4.

Le Pdl destinate alle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) devono essere attestate sulla rete del Ministero dell'Interno.

Le Pdl destinate alle Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2) devono essere attestate sulla Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (RIPA e/o S-RIPA).

L'attestazione in rete delle Pdl di ciascun Lotto con eventuale join al dominio è a carico dell'Impresa Aggiudicataria. Essendo 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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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.

Per ogni installazione effettuata, deve essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato della Sede di Emissione e da un incaricato dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto attestante, tra l'altro, l'esito positivo della verifica di funzionalità.

La verifica di funzionalità delle apparecchiature consiste nella constatazione, da parte del personale tecnico preposto, del corretto funzionamento della Pdl e di tutte le componenti hardware. Su richiesta dell'operatore della Sede di Emissione, la verifica di funzionalità deve prevedere anche la prova di acquisizione dei dati per l'emissione e la stampa di un PE. A tal fine l'operatore richiedente la verifica dovrà predisporre tutto quanto necessario all'emissione del PE entro la data prevista per l'installazione ed attivazione operativa della Pdl.

Tutti i dispositivi devono 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 delle Sedi di Emissione 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 7.2. In tale ambito, si intendono comprese le seguenti tipologie di richieste:

- installazione e attivazione operativa di una nuova Pdl presso una Sede di Emissione in Italia (Lotto 1) o all'estero (Lotto 2);
- installazione di un nuovo dispositivo su una Pdl già installata presso una Sede di Emissione in Italia (Lotto 1) o all'estero (Lotto 2);
- spostamento fisico di una Pdl o di un dispositivo componente di ciascuno dei Lotti, all'interno della stessa Sede di Emissione o presso un'altra Sede di Emissione 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 di ciascun Lotto.

Tale attività deve comunque essere riportata e tracciata nei documenti di SAL delle attività di Installazione ed Attivazione Operativa.

Ogni onere connesso alle attività di trasporto è comunque a carico dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto nell'ambito del presente appalto.

Tutti i trasporti di Pdl o di dispositivi componenti da e verso Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2) devono essere effettuate a mezzo Corriere Diplomatico con oneri a carico dell'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2. A tal fine, l'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2 deve procedere alla consegna del materiale da spedire all'ufficio corriere del MAE presso la sede della Farnesina in Roma. Le tariffe del Corriere Diplomatico sono riportate all'Appendice 3 del presente Capitolato Tecnico.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – 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 di ciascun Lotto.

5.3.8 Assistenza Tecnica e Manutenzione

Il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione delle Pdl deve essere erogato dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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 di ciascun Lotto deve utilizzare i dispositivi *Spare Part* di cui al paragrafo 5.2.1. Gli apparati *Spare Part* devono essere custoditi in magazzini predisposti dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto presso i Centri di Raccolta per la Logistica e lo Staging o presso i Centri di Manutenzione od altri luoghi dalla stessa destinati e comunque in possesso dei Requisiti di Sicurezza di cui al paragrafo 5.3.3.

Per la corretta esecuzione della procedura di *Swap*, il servizio deve prevedere le necessarie operazioni di:

- imballaggio del dispositivo da sostituire disponibile tra le Sparte Part;
- trasporto;
- facchinaggio con consegna e ritiro al piano nel locale di utilizzo delle Pdl oggetto di Swap;
- installazione, configurazione e messa in esercizio;
- asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esso strumentale;
- eventuale smaltimento dei componenti non più riutilizzati secondo le norme R.A.E.E;
- disinstallazione, imballaggio e trasporto del dispositivo guasto sostituito.

Presso i propri Centri di Manutenzione od altro luogo destinato all'attività, successivamente ad un intervento di *Swap*, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve provvedere al ripristino dell'operatività del dispositivo ritirato ed al suo successivo reintegro tra i dispositivi *Spare Part*.

Il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione deve 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 e del loro stato di conservazione presso le sedi dell'Impresa Aggiudicataria.

In carico al servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione è anche la gestione dei Consumabili, come descritto al paragrafo 5.2.2 del presente Capitolato Tecnico. In particolare, il servizio, opportunamente attivato dal servizio di Help Desk di cui al paragrafo 5.3.9, deve provvedere al rifornimento di Consumabili presso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2) richiedenti, nei termini e nelle modalità indicate al paragrafo 5.2.2. Gli interventi di Assistenza Tecnica e Manutenzione, ivi comprese le richieste di



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Consumabili, sono attivati dal servizio di Help Desk in seguito all'apertura di un apposito ticket, secondo quanto descritto al paragrafo 5.3.9.

Tutti gli oneri relativi al trasporto da e verso le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) e all'estero (Lotto 2) di dispositivi, *Spare Part*, parti di ricambio, strumentazione, Consumabili e quant'altro si necessiti per lo svolgimento del servizio sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria.

Per quanto riguarda le operazioni di Swap e di consegna di Consumabili per le Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2), l'imballaggio deve essere conforme alle normative vigenti nei paesi di destinazione ed il trasporto da e verso la Sede di Emissione oggetto dell'intervento deve avvenire a mezzo Corriere Diplomatico con oneri a carico dell'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2 previo accreditamento. Ai fini delle spedizioni a mezzo Corriere Diplomatico (Lotto 2), il materiale da spedire alla Sede di Emissione dovrà essere consegnato all'ufficio corriere della sede del MAE presso la Farnesina in Roma. Le tariffe del Corriere Diplomatico attualmente applicate sono riportate in "Appendice 3" al presente Capitolato Tecnico. Eventuali adeguamenti nel corso della durata del presente appalto sono da intendersi ricompresi nel prezzo offerto del servizio dall'Impresa Aggiudicataria.

Nel caso di sostituzione del personal computer, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il personale tecnico dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto che effettua l'intervento on-site deve procedere allo spostamento del disco fisso dal personal computer guasto a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della Pdl.

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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 5.3.9.3. L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto, durante l'intera durata dell'appalto, deve 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*, deve essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un referente dell'Amministrazione presente presso la Sede di Emissione e da un incaricato dell'Impresa Aggiudicataria, nel quale devono 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 devono 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

In fase di aggiudicazione, secondo quanto descritto nel (Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S6), sarà valutata l'organizzazione del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione.

5.3.9 Help Desk

5.3.9.1 Help Desk a supporto delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1)

A supporto dell'operatività delle Pdl delle Sedi di Emissione in Italia deve essere attivato, a cura dell'Impresa Aggiudicataria del Lotto 1, un servizio di Help Desk che assolvà alla funzione di punto di contatto unico per gli utenti.

Il servizio di Help Desk deve essere erogato da operatori tecnici dell'Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede operativa del CEN di Napoli. Si precisa a tal proposito che sono a totale carico dell'Impresa Aggiudicataria gli eventuali costi di trasferta per il personale operante stabilmente presso il CEN.

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

- segnalazione di problematiche applicative: errori, anomalie o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo di software e applicativi custom che insistono sulle Pdl;
- segnalazione di problematiche hardware: guasti o malfunzionamenti riguardanti i dispositivi, i relativi driver o il software di base che compongono le Pdl;
- inoltrato delle richieste che necessitano assistenza avanzata all'Help Desk di II Livello software (non oggetto del presente appalto) come di seguito specificato;
- richieste di approvvigionamento dei materiali Consumabili di cui al paragrafo 5.2.2;
- assistenza informativa sugli applicativi: tematiche relative all'utilizzo delle applicazioni per la gestione dei procedimenti di emissione e controllo dei PE;
- assistenza informativa sulle Pdl: richieste relative all'operatività dei dispositivi che compongono le Pdl;
- informazioni generiche: richieste di informazioni di carattere legislativo, amministrativo, procedurale e funzionale connesse ai procedimenti di emissione e controllo dei PE.

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

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione in caso di necessità di intervento on-site e/o di *Swap*;
- 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, al servizio di Help Desk di II livello software, erogato da personale della Stazione Appaltante o da soggetti terzi da essa incaricati, in caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Pdl.

L'analisi e la risoluzione *on-line* delle problematiche segnalate, eseguite dagli operatori dell'Help Desk dell'Impresa Aggiudicataria, devono 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* messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli operatori dell'Help Desk dell'Impresa Aggiudicataria devono essere in grado di collegarsi da remoto, assumere il controllo della Pdl ed eseguire operazioni di teleassistenza, diagnosi, installazione/aggiornamento di software e ripristino della configurazione.

Per il tracciamento di tutte le operazioni dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria deve predisporre un apposito sistema di *Trouble Ticketing*, di cui al paragrafo 5.3.9.3 i cui dati devono essere resi disponibili, almeno in formato elettronico, con cadenza mensile o su richiesta della Stazione Appaltante. In fase di esecuzione del contratto potrà essere richiesto all'Impresa Aggiudicataria di effettuare le suddette operazioni di tracciamento attraverso il sistema di *Trouble Ticketing* messo a disposizione dalla Stazione Appaltante ovvero dall'Amministrazione.

Il servizio di Help Desk deve 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 5.3.9.3;
- 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*;
- inoltrare delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di II livello software (non oggetto del presente appalto), verso le strutture IPZS ovvero verso altro soggetto terzo da essa incaricato nel caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Pdl;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- 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 software (non oggetto del presente appalto);
- chiusura dei ticket in seguito alla risoluzione della segnalazione, aggiornamento della Knowledge Base ed eventuale notifica all'utente.

In carico al servizio di Help Desk sono anche le attività di distribuzione degli aggiornamenti del software applicativo, dei software di base (sistema operativo, pacchetto MS Office, etc...) e degli eventuali aggiornamenti dei driver installati sulle Pdl. Gli aggiornamenti possono essere forniti dalle Amministrazioni con frequenza settimanale. L'attività dovrà essere svolta attraverso gli strumenti di Remote Desktop Management e Software Distribution messi a disposizione dall'Amministrazione e/o da IPZS.

Durante la fase di Avviamento il servizio di Help Desk deve provvedere a prendere in carico le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti sulle Pdl od eventuali componenti di esse distribuite presso le Sedi di Emissione nelle precedenti fasi del progetto. In tali casi, l'Help Desk deve provvedere ad attivare i servizi di Logistica e Staging, Installazione ed Attivazione Operativa e di Assistenza e Manutenzione per la sostituzione della Pdl oggetto della segnalazione con una nuova Pdl oggetto della fornitura del presente appalto nel rispetto del livello di servizio AM.1.1 di cui al paragrafo 7.2.3.1.

Il servizio di Help Desk deve osservare i seguenti orari di servizio, durante i quali devono essere accolte tutte le richieste di assistenza telefonica da parte degli utenti delle Pdl:

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

Le segnalazioni telefoniche ricevute al di fuori dei suddetti intervalli orari devono essere reindirizzate verso una casella vocale per la registrazione dei messaggi da parte del chiamante, secondo quanto descritto al paragrafo 5.3.9.3. Le chiamate registrate devono 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 deve garantire un adeguato dimensionamento delle risorse impiegate, in termini di numero di operatori allocati presso la sede del CEN di Napoli, nonché di capacità e prestazioni dell'infrastruttura di servizio di cui al paragrafo 5.3.9.3, in funzione del numero delle Pdl, delle caratteristiche dei servizi da erogare e nel rispetto dei Livelli di Servizio descritti al paragrafo 7.2.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S7, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Help Desk.

5.3.9.2 Help Desk a supporto delle Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2)

A supporto dell'operatività delle Pdl delle Sedi di Emissione all'estero deve essere attivato, a cura dell'Impresa Aggiudicataria del Lotto 2, un servizio di Help Desk che assolva alla funzione di punto di contatto unico per gli utenti, articolato prevedendo un Contact Center raggiungibile dalle Sedi di Emissione all'estero mediante numero verde e un Help Desk di I livello.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Attraverso il servizio di Contact Center viene garantito il primo contatto di riferimento per le Sedi di Emissioni all'estero in situazioni di anomalia. Compito del Contact Center è quello di tracciare le segnalazioni di anomalie, offrire un supporto minimale ma immediato, instradare le richieste di supporto verso il servizio di Help Desk di I livello secondo quanto di seguito descritto.

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

- segnalazione di problematiche applicative: errori, anomalie o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo di software e applicativi custom che insistono sulle 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 approvvigionamento dei materiali Consumabili di cui al paragrafo 5.2.2;
- assistenza informativa sugli applicativi: tematiche relative all'utilizzo delle applicazioni per la gestione dei procedimenti di emissione e controllo dei PE;
- assistenza informativa sulle Pdl: richieste relative all'operatività dei dispositivi che compongono le Pdl;
- informazioni generiche: richieste di informazioni di carattere legislativo, amministrativo, procedurale e funzionale connesse ai procedimenti di emissione e controllo dei PE;
- supporto agli operatori all'installazione, configurazione ed utilizzo del client di posta elettronica (Microsoft Outlook) utilizzato per la gestione della casella di Posta Elettronica Certificata (PEC), avendo cura di salvaguardare i dati presenti nelle cartelle di posta ricevuta / inviata.

Il Contact Center deve provvedere ad inoltrare tutte le richieste relative alle Pdl delle Sedi di Emissione all'estero al servizio di Help Desk di I livello.

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

Il servizio di Help Desk di I livello deve essere erogato da operatori tecnici dell'Impresa Aggiudicataria allocati presso la sede del MAE della Farnesina in Roma. Si precisa che sono a totale carico dell'Impresa Aggiudicataria gli eventuali costi di trasferta per il personale operante stabilmente presso la sede del MAE della Farnesina in Roma.

L'Help Desk di I livello sulla base delle segnalazioni ricevute dal Contact Center, prende contatto con la Sede di Emissione per una diagnosi volta ad identificare il tipo di anomalia anche attraverso strumenti di *Remote Desktop Management* messi a disposizione dalla Stazione Appaltante.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

Ove possibile l'Help Desk di I livello deve procedere alla risoluzione *on-line* della problematica anche utilizzando gli strumenti di *Remote Desktop Management*, messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, chiudendo l'intervento ed aggiornando la documentazione di servizio, ovvero lo stato del ticket. In caso contrario, l'Help Desk di I livello deve attivare una procedura di escalation, inoltrando il ticket a:

- il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione in caso di necessità di intervento *on-site* e/o di *Swap*;
- 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;
- il servizio di Help Desk di II livello software (via mail e telefono), erogato da personale della Stazione Appaltante o da soggetti terzi da essa incaricati non oggetto del presente appalto, in caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono sulle Pdl.

L'analisi e la risoluzione *on-line* delle problematiche segnalate, eseguite dagli operatori dell'Help Desk di I livello, devono 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* messi a disposizione dalla Stazione Appaltante, gli operatori dell'Help Desk di I livello devono essere in grado di collegarsi da remoto, assumere il controllo della Pdl ed eseguire operazioni di teleassistenza, diagnosi, installazione/aggiornamento di software e ripristino della configurazione.

Per il tracciamento di tutte le operazioni dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria deve predisporre un apposito sistema di *Trouble Ticketing*, di cui al paragrafo 5.3.9.3 i cui dati devono essere resi disponibili, almeno in formato elettronico, con cadenza mensile o su richiesta della Stazione Appaltante. In fase di esecuzione del contratto potrà essere richiesto all'Impresa Aggiudicataria di effettuare le suddette operazioni di tracciamento attraverso il sistema di *Trouble Ticketing* messo a disposizione dalla Stazione Appaltante ovvero dall'Amministrazione.

Il servizio di Help Desk deve 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 5.3.9.3;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- 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;
- inoltramento delle richieste di intervento al servizio di Help Desk di II livello software (non oggetto del presente appalto) verso le strutture IPZS ovvero altro soggetto terzo da essa incaricato, nel caso di anomalie registrate sugli applicativi che insistono 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 II livello software;
- chiusura dei ticket in seguito alla risoluzione della segnalazione, aggiornamento della *Knowledge Base* ed eventuale notifica all'utente.

In carico al servizio di Help Desk sono anche le attività di distribuzione degli aggiornamenti del software applicativo, dei software di base (sistema operativo, pacchetto MS Office, etc...) e degli eventuali aggiornamenti dei driver installati sulle Pdl. Gli aggiornamenti possono essere forniti dalle Amministrazioni con frequenza settimanale. L'attività dovrà essere svolta attraverso gli strumenti di Remote Desktop Management e Software Distribution messi a disposizione dall'Amministrazione e/o da IPZS.

Durante la fase di Avviamento il servizio di Help Desk deve provvedere a prendere in carico le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti sulle Pdl od eventuali componenti di esse distribuite presso le Sedi di Emissione nelle precedenti fasi del progetto. In tali casi, l'Help Desk deve provvedere ad attivare i servizi di Logistica e Staging, Installazione ed Attivazione Operativa e di Assistenza e Manutenzione per la sostituzione della Pdl oggetto della segnalazione con una nuova Pdl oggetto della fornitura del presente appalto nel rispetto del livello di servizio AM.2.2 di cui al paragrafo 7.2.3.2.

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

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 21:00;
- il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Le segnalazioni telefoniche ricevute al di fuori dei suddetti intervalli orari devono essere reindirizzate verso una casella vocale per la registrazione dei messaggi da parte del chiamante secondo quanto descritto al paragrafo 5.3.9.3. Le chiamate registrate devono 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 deve garantire un adeguato dimensionamento delle risorse impiegate, in termini di numero di operatori allocati presso la sede del MAE della Farnesina in Roma, nonché di capacità e prestazioni dell'infrastruttura di servizio di cui al paragrafo 5.3.9.3, in funzione del numero delle Pdl, delle caratteristiche dei servizi da erogare e nel rispetto dei Livelli di Servizio descritti al paragrafo 7.2.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S7, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Help Desk.

5.3.9.3 Infrastruttura di servizio dell'Help Desk

A supporto dell'operatività dell'Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve predisporre e mantenere rispettivamente presso la sede del CEN di Napoli (Lotto 1) e presso la Sede del MAE della

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Farnesina in Roma (Lotto 2), per l'intera durata del contratto, un'infrastruttura multicanale per la gestione delle chiamate, così composta:

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

La gestione delle chiamate telefoniche deve essere demandata ad un Centralino Telefonico PBX, interconnesso alla Rete Pubblica mediante linee telefoniche messe a disposizione dalla Stazione Appaltante (è richiesto almeno il supporto di interfacce ISDN BRI verso la Rete Pubblica). Il Centralino distribuisce le chiamate verso le Postazioni Operatore disponibili, secondo regole di instradamento configurabili. Il Centralino deve 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 deve reindirizzare le chiamate ricevute verso una casella vocale per la registrazione di messaggi da parte del chiamante.

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

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

- **Postazioni Operatore**

Le Postazioni Operatore interconnesse al Centralino devono 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* deve provvedere al tracciamento del ciclo di vita degli interventi presi in carico dal servizio di Help Desk. Tale sistema deve garantire almeno le seguenti funzionalità:

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

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

- **Knowledge Base**

Tutte le richieste e le relative soluzioni devono 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* devono rimanere nella disponibilità della Stazione Appaltante al termine del periodo contrattuale.

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve farsi carico, senza onere alcuno per la Stazione Appaltante e per l'intera durata del contratto, di mettere a disposizione tutto quanto necessario per dimensionare, installare, configurare, rendere operativa, gestire e mantenere le suddette Infrastrutture di servizio, nel rispetto dei Livelli di Servizio di cui al paragrafo 7.2.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – 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.

5.3.10 Formazione

Al fine di formare gli operatori delle Sedi di Emissioni in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2) sul corretto utilizzo delle Pdl oggetto del presente appalto potrebbe essere necessario, per ciascun Lotto, un servizio di Formazione.

Il servizio di Formazione è opzionale ed attivabile su richiesta dell'Amministrazione. In particolare, l'Amministrazione può richiedere che la Formazione venga prestata attraverso sessioni formative in aula e/o attraverso strumenti Computer Based Training (CBT) e Web Based Training (WBT).

I contenuti formativi del servizio devono coprire almeno i seguenti argomenti:

- Installazioni;
- Ambiente operativo delle Pdl:
 - Dispositivi che compongono le Pdl;
 - Errori e reportistica;
 - Diagnostica;
- Manutenzione ordinaria e preventiva;
- Utilizzo degli applicativi per la gestione ed il rilascio dei passaporti;
- Raccomandazioni d'uso e best practice.

Per la prestazione del servizio, sono a carico dell'Impresa Aggiudicataria:

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- le apparecchiature per l'allestimento delle aule ed il materiale formativo utilizzato durante le sessioni;
- il materiale didattico in formato elettronico e cartaceo che deve rimanere a disposizione di ogni discente;
- 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.

In offerta ciascuna Impresa Partecipante deve descrivere le modalità di erogazione del servizio di formazione in oggetto dettagliando i contenuti delle attività che verranno erogate, il piano di formazione, gli skill delle risorse professionali utilizzate nel ruolo di formatore ed eventuali elementi migliorativi proposti per massimizzare l'efficacia del servizio di formazione. Tali elementi saranno oggetto di valutazione in fase di aggiudicazione.

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S10, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Formazione.

5.3.10.1 Formazione di base degli operatori delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1)

Per quanto riguarda gli operatori delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1), il criterio di dimensionamento dei servizi di formazione si basa sui seguenti parametri minimali:

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

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

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
1	Campania	SA	5
2	Campania	NA	36
3	Campania	AV	4
4	Campania	CE	5
5	Campania	BN	1
6	Basilicata	MT	2
7	Basilicata	PZ	1
8	Puglia	BA	11
9	Puglia	BR	2
10	Puglia	FG	4
11	Puglia	LE	5
12	Puglia	TA	3
13	Abruzzo	AQ	2



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
14	Abruzzo	CH	2
15	Abruzzo	PE	0
16	Abruzzo	TE	1
17	Lazio	FR	3
18	Lazio	LT	5
19	Lazio	RI	0
20	Lazio	VT	1
21	Molise	CB	1
22	Molise	IS	0
23	Marche	AN	4
24	Marche	AP	2
25	Marche	MC	1
26	Marche	PS	2
27	Umbria	PG	4
28	Umbria	TR	1
29	Calabria	KR	0
30	Calabria	CZ	1
31	Calabria	CS	3
32	Calabria	RC	9
33	Calabria	VV	1
34	Toscana	GR	0
35	Toscana	LI	4
36	Toscana	LU	2
37	Toscana	AR	2
38	Toscana	MS	1
39	Toscana	PI	2
40	Toscana	PO	0
41	Toscana	PT	2
42	Toscana	SI	2
43	Toscana	FI	5
44	Emilia	BO	5
45	Emilia	FE	0
46	Emilia	FO	1
47	Emilia	MO	3
48	Emilia	PC	0
49	Emilia	PR	0
50	Emilia	RA	2
51	Emilia	RE	0
52	Emilia	RN	0
53	Liguria	GE	9
54	Liguria	IM	2
55	Liguria	SP	1



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
56	Liguria	SV	1
57	Piemonte	AL	1
58	Piemonte	AT	0
59	Piemonte	BI	0
60	Piemonte	CN	0
61	Piemonte	NO	0
62	Piemonte	VB	1
63	Piemonte	VC	0
64	Val d'Aosta	AO	0
65	Veneto	BL	1
66	Veneto	PD	1
67	Veneto	RO	2
68	Veneto	TV	1
69	Veneto	VE	6
70	Veneto	VI	1
71	Veneto	VR	1
72	Lombardia	BG	1
73	Lombardia	BS	2
74	Lombardia	CO	0
75	Lombardia	CR	1
76	Lombardia	LC	0
77	Lombardia	LO	0
78	Lombardia	MN	0
79	Lombardia	PV	2
80	Lombardia	SO	0
81	Lombardia	VA	2
82	Trentino Alto Adige	BZ	2
83	Trentino Alto Adige	TN	2
84	Friuli Venezia Giulia	GO	1
85	Friuli Venezia Giulia	PN	0
86	Friuli Venezia Giulia	TS	6
87	Friuli Venezia Giulia	UD	2
88	Sardegna	CA	4
89	Sardegna	NU	7
90	Sardegna	OR	0
91	Sardegna	SS	6
92	Sicilia	AG	5
93	Sicilia	CL	2
94	Sicilia	CT	8
95	Sicilia	EN	3
96	Sicilia	ME	6
97	Sicilia	PA	13



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

ID	Regione	Questura	N. Commissariati per Questura
98	Sicilia	RG	3
99	Sicilia	SR	7
100	Sicilia	TP	5
101	Lombardia	MI	20
102	Piemonte	TO	12
103	Lazio	RM	48

Per ciascuna delle Sedi di Emissione in Italia, il servizio di Formazione deve essere prestato entro e non oltre i 5 (cinque) giorni successivi all'installazione delle Pdl presso le stesse.

5.3.10.2 Formazione di base degli operatori delle Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2)

Per quanto riguarda il personale delle Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2), il Servizio di Formazione deve prevedere almeno 10 (dieci) sessioni in aula con un massimo di 25 (venticinque) discenti per sessione, da tenersi in Roma presso la sede del MAE e nel rispetto di un calendario indicato dall'Amministrazione. Il calendario sarà notificato entro 15 (quindici) giorni dalla data prevista per la prima sessione.

5.3.10.3 Web Based Training (WBT) e Computer Based Training (CBT)

Oltre al servizio di Formazione in aula od in alternativa ad esso, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve allestire e rendere disponibili anche attraverso strumenti di tipo CBT (Computer Based Training) rilasciati all'utenza e strumenti WBT (Web Based Training) consultabili *on-line* dalle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) ed all'estero (Lotto 2).

Il programma formativo deve essere di tipo multimediale nel quale l'erogazione del corso sarà veicolata tramite:

- WBT con canali comunicativi video/audio, con slides sincronizzate con audio/video e con la possibilità di esercitazioni e test di verifica dell'apprendimento;
- CBT fruibili dal computer contenenti video, audio, testi, immagini, animazione, slide sincronizzate con audio e video, esercitazioni e test.

I contenuti della formazione devono riguardare funzionamento, configurazione e corretto utilizzo della Pdl e dei dispositivi collegati. Eventuali contenuti relativi ai software applicativi saranno forniti dalle Amministrazioni.

5.3.11 Ritiro e smaltimento delle apparecchiature in dismissione

Su richiesta della Stazione Appaltante, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve provvedere ad attivare un servizio di Ritiro e Smaltimento per garantire la dismissione delle attrezzature costituenti le Pdl utilizzate presso le Sedi di Emissione nelle precedenti fasi del progetto PE, 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.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

La Stazione Appaltante si riserva di richiedere all'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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 di ciascun Lotto si obbliga ad operare nel rispetto del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e s.m.i., del D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e s.m.i., del D.Lgs. n.152 del 2006 e s.m.i. del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti e s.m.i. ove applicabile, nonché del D.M. 8 marzo 2010 n.65 e s.m.i. per l'espletamento delle attività di ritiro dei RAEE.

Resta peraltro inteso che è estranea all'oggetto d'appalto la fase prodromica della dismissione che è a carico di ciascuna amministrazione - Punto di lavoro ovvero di IPZS.

Le apparecchiature elettriche ed elettroniche da ritirare per il relativo smaltimento potranno essere di qualsiasi marca o modello ma equivalenti, come previsto ex art. 12 D.Lgs. n. 151/2005 e s.m.i., per caratteristiche di peso e dimensione alle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura.

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per il loro trasporto e trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative.

Le Imprese Partecipanti devono 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.

Il trasporto delle Pdl dalle Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2) deve avvenire necessariamente a mezzo Corriere Diplomatico. Le tariffe del Corriere Diplomatico sono riportate nell'Appendice 3 del presente Capitolato.

L'Impresa Aggiudicataria, al termine dell'operazione di smaltimento, deve 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 acquisite nel corso delle precedenti fasi del progetto PE, oggetto del servizio di Ritiro e Smaltimento, salvo eventuale consegna presso i siti di IPZS delle componenti ritenute riutilizzabili dall'Istituto:

LOTTO 1:

- n. 915 Front Office costituite da:

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- Personal Computer Desktop;
- Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione;
- Lettore Passaporti;
- Stampante Documenti e Ricevute;
- n. 639 Back Office costituite da:
 - Personal Computer Desktop;
 - Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione;
 - Lettore Passaporti;
 - Stampante Documenti e Ricevute;
 - Stampante PE;
 - Dispositivo di Laminazione.

LOTTO 2:

- n. 107 Front Office costituite da:
 - Personal Computer Desktop;
 - Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione;
 - Lettore Passaporti;
 - Stampante Documenti e Ricevute;
- n. 308 Back Office costituite da:
 - Personal Computer Desktop;
 - Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione;
 - Lettore Passaporti;
 - Stampante Documenti e Ricevute;
 - Stampante PE;
 - Dispositivo di Laminazione.
- n. 210 Mobile costituite da:
 - Personal Computer Laptop;
 - Dispositivo di Acquisizione e Personalizzazione;
 - Valigetta di Trasporto.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

In fase di aggiudicazione, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S11, sarà valutata l'organizzazione del servizio di Ritiro e Smaltimento.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

6 Organizzazione e composizione del team di lavoro

Per l'esecuzione del presente appalto, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve 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 deve essere comunicata per iscritto alla Stazione Appaltante all'atto della stipula del contratto, previa consegna dei relativi Curricula Vitae. 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. L'eventuale nomina di responsabili diversi da quelli proposti deve avvenire previa accettazione da parte della Stazione Appaltante. L'Impresa Aggiudicataria deve 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 deve 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 le Sedi di Emissione, al fine di garantire un adeguato livello di soddisfazione da parte dell'utenza, l'Impresa Aggiudicataria deve 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.

6.1 Responsabile di esecuzione del Contratto (Program Manager)

L'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve nominare un Responsabile di esecuzione del Contratto coincidente con il Program Manager. Tale responsabile si interfaccia 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

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 e rispetto di tutti i livelli di servizio contrattualmente previsti;
- 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, documentate attraverso la consegna del Curricula Vitae in fase di stipula, che deve 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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- la formulazione di budget e di consuntivi di spesa;
- il controllo dello stato di avanzamento dei lavori di realizzazione;
- la verifica della qualità delle attività realizzative.

6.2 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 di ciascun Lotto deve 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 deve possedere il Responsabile dei servizi di Logistica e Staging e di Installazione e Attivazione Operativa, documentate attraverso la consegna del Curricula Vitae in fase di stipula, 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.

6.3 Responsabile del servizio di Help Desk

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

Le caratteristiche minime che deve avere il Responsabile del servizio di Help Desk documentate attraverso la consegna del Curricula Vitae in fase di stipula, sono le seguenti:

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- laurea o diploma ad indirizzo tecnico-scientifico o cultura equivalente;
- conoscenza della lingua inglese a livello di lettura della documentazione tecnica;
- elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone;
- capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le direzioni;
- 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*.

6.4 Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Il Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione nominato dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve 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 deve possedere il Responsabile del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione, documentate attraverso la consegna del Curricula Vitae in fase di stipula, 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.

6.5 Operatore Tecnico del servizio di Help Desk

Per lo svolgimento delle attività in carico al servizio di Help Desk, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve 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, documentate attraverso la consegna del Curricula Vitae in fase di stipula, 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;



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- attitudine alla *problem determination* e al *problem solving*;
- propensione al lavoro in team;
- buona conoscenza dei Sistemi Operativi Microsoft Windows 7, Vista, XP;
- 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.

6.6 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 le Sedi di Emissione, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto deve 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 di ciascun Lotto a ricoprire il ruolo di Operatore Tecnico del servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione, documentate attraverso la consegna del Curricula Vitae in fase di stipula, 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

7 Qualità

7.1 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 di ciascun Lotto 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.

Il Piano di Qualità è valutato in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio O3.

Al termine della procedura di aggiudicazione, la Stazione Appaltante provvede ad approvare od emendare il Piano di Qualità, entro 15 (quindici) giorni dalla Data di Aggiudicazione, dandone tempestiva comunicazione all'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto. Senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, gli eventuali emendamenti devono essere recepiti ed implementati dall'Impresa Aggiudicataria che deve notificare alla Stazione Appaltante la nuova versione del Piano di Qualità, entro 5 (cinque) 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:



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- descrizione della struttura organizzativa, centrale e periferica, adottata dall'Impresa Aggiudicataria con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per l'erogazione del servizio;
- indicazione dei profili professionali previsti per le attività e indicazione delle risorse allocate in termini di competenze ed addestramento;
- descrizione del profilo della qualità per 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 di Supporto, 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.

7.2 Livelli di Servizio

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

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

7.2.1.1 SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa per le Sedi di Lavoro in Italia (LOTTO 1)

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
LS.1.1	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. Inoltre le restanti Pdl fino al 100% delle Pdl del mese di riferimento entro e non oltre ulteriori 15 giorni solari e consecutivi dalla scadenza del mese suddetto.
LS.1.2	Tempestività degli interventi presso le Sedi di Emissione in	Tempo di evasione delle segnalazioni che comportano interventi presso le Sedi di	≤ 48 ore solari consecutive (domenica e



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

	Italia 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	Emissione in Italia 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.	festivi esclusi)
--	---	---	------------------

7.2.1.2 SLA per i servizi di Logistica e Staging e di Installazione ed Attivazione Operativa per le Sedi di Lavoro in Italia (LOTTO 2)

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
LS.2.1	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. Inoltre le restanti Pdl fino al 100% delle Pdl del mese di riferimento entro e non oltre ulteriori 15 giorni solari e consecutivi dalla scadenza del mese suddetto.
LS.2.2	Tempestività degli interventi presso le Sedi di Emissione all'estero 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 le Sedi di Emissione all'estero 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.	INDICATORE C cfr. SLA Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione per le Sedi di Emissione all'estero (paragrafo 7.2.3.2)

7.2.2 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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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.	≤ 5% rispetto al totale delle chiamate pervenute
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.	Non superiore ad 8 ore lavorative dalla segnalazione in almeno il 90% dei casi

I tempi di intervento decorrono dalla data/ora di arrivo della segnalazione.

La chiusura dell'intervento è certificata dalla data/ora di chiusura del ticket relativo all'intervento.

Eventuali riduzioni del tempo di evasione delle segnalazioni (SLA HD.3) saranno valutate positivamente in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante, secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio S8.

7.2.3 SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione

7.2.3.1 SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione per le Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1)

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
AM.1.1	Tempestività degli interventi on-site di Swap presso le Sedi di Emissione	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.	≤ 48 ore solari consecutive (domenica e festivi esclusi)
AM.1.2	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 presso la relativa Sede di Emissione.	≤ 48 ore solari consecutive (domenica e festivi esclusi)



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

7.2.3.2 SLA per il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione per le Sedi di Emissione all'estero (Lotto 2)

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
AM.2.1	Tempestività nel ripristino dell'operatività della Pdl dovuto a cause che necessitano l'intervento di tecnici on-site senza la sostituzione di apparecchiature. La misura del livello di servizio è calcolata sul singolo evento	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della e-mail sul dominio di posta elettronica reso disponibile da parte dell'Help di secondo livello fino alla chiusura dell'intervento certificato dall'invio della e-mail al contact center	INDICATORE A
AM.2.2	Tempestività nel ripristino dell'operatività della Pdl dovuto a cause che necessitano l'intervento di tecnici on-site con la sostituzione di apparecchiature. La misura del livello di servizio è calcolata sul singolo evento	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della e-mail sul dominio di posta elettronica reso disponibile da parte dell'Help di secondo livello fino alla chiusura dell'intervento certificato dall'invio della e-mail al contact center	INDICATORE B
AM.2.3	Tempestività nella fornitura di consumabili senza necessità di supporto tecnico on-site. La misura del livello di servizio è effettuata sul singolo evento	Tempo di risoluzione della problematica che decorre dalla data/ora di ricezione della e-mail sul dominio di posta elettronica reso disponibile da parte dell'Help di secondo livello fino alla chiusura dell'intervento certificato dall'invio della e-mail al contact center	INDICATORE C

La tabella che segue riporta i Livelli di Servizio espressi in Giorni Lavorativi per ciascuno dei precedenti indicatori e per ciascuna delle Sedi di Emissione all'estero.

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
BAGHDAD	IRAQ	AMBASCIATA	7	7	5	3160100
BASTIA	FRANCIA	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2290403
BEDFORD	REGNO UNITO	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2310103
CHISINAU	MOLDAVIA	AMBASCIATA	4	4	2	4580100
DIGIONE	FRANCIA	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2290103
EDMONTON	CANADA	SPORTELLO CONSOLARE	1	3	3	2640403
GRENOBLE	FRANCIA	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2290303
INNSBRUCK	AUSTRIA	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2220100
PRISTINA	KOSOVO	AMBASCIATA	4	4	3	4720100

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
ABIDJAN	COSTA D'AVORIO	AMBASCIATA	4	4	4	3570100
ABU DHABI	EMIRATI ARABI UNITI	AMBASCIATA	1	3	3	3400100
ABUJA	NIGERIA	AMBASCIATA	7	7	4	3730400
ACCRA	GHANA	AMBASCIATA	1	3	3	3620100
ADDIS ABEBA	ETIOPIA	AMBASCIATA	1	5	5	3590100
ADELAIDE	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	5	5	3020604
AL KUWAIT	KUWAIT	AMBASCIATA	1	3	3	31 80 10 0
ALESSANDRIA	EGITTO	CONSOLATO	1	3	3	3740204
ALGERI	ALGERIA	AMBASCIATA	4	5	5	3500100
AMMAN	GIORDANIA	AMBASCIATA	1	3	3	3120100
AMSTERDAM	PAESI BASSI	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2420203
ANKARA	TURCHIA	AMBASCIATA	1	4	4	3330100
ASMARA	ERITREA	AMBASCIATA	7	7	4	4020100
ASSUNZIONE	PARAGUAY	AMBASCIATA	4	5	5	2790100
ASTANA	KAZAKHSTAN	AMBASCIATA	7	7	4	3480400
ATENE	GRECIA	AMBASCIATA	4	4	4	2320100
BAHIA BLANCA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	2600403
BAKU	AZERBAIGIAN	AMBASCIATA	7	7	3	4550100
BANGKOK	THAILANDIA	AMBASCIATA	1	3	3	3310100
BARCELONA	SPAGNA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2480203
BASILEA	SVIZZERA	CONSOLATO	1	2	2	2500204
BEIRUT	LIBANO	AMBASCIATA	1	3	3	3200100
BELGRADO	SERBIA	AMBASCIATA	4	5	5	2360100
BELO HORIZONTE	BRASILE	CONSOLATO	1	4	4	2630504
BERLINO	GERMANIA	AMBASCIATA	1	2	2	2300300
BERNA	SVIZZERA	AMBASCIATA	1	2	2	2500100
BOGOTA'	COLOMBIA	AMBASCIATA	1	4	4	2660100
BOSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2810203
BRASILIA	BRASILE	AMBASCIATA	1	5	5	2630900
BRATISLAVA	SLOVACCHIA	AMBASCIATA	4	4	3	4520100
BRAZZAVILLE	CONGO	AMBASCIATA	7	7	3	3550100
BRISBANE	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	5	5	3020404
BRUXELLES	BELGIO	AMBASCIATA	1	2	2	2230100
BUCAREST	ROMANIA	AMBASCIATA	4	4	2	2450100
BUDAPEST	UNGHERIA	AMBASCIATA	1	3	3	2510100
BUENOS AIRES	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	2600103
CALCUTTA- KOLKATA	INDIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	3130303
CANBERRA	AUSTRALIA	AMBASCIATA	1	6	6	3020100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
CANTON	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	6	6	3070303
CAPETOWN	SUD AFRICA	CONSOLATO	4	6	6	3810304
CAPODISTRIA	SLOVENIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	2	4500203
CARACAS	VENEZUELA	CONSOLATO GENERALE	4	4	4	2840103
CASABLANCA	MAROCCO	CONSOLATO GENERALE	4	4	3	3700203
CHAMBERY	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2	2290303
CHARLEROI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2230203
CHICAGO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2810303
CITTA' DEL MESSICO	MESSICO	AMBASCIATA	1	3	3	2760100
COLOMBO	TANZANIA	AMBASCIATA	4	5	5	3060100
COLONIA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2300403
COPENAGHEN	DANIMARCA	AMBASCIATA	1	2	2	2270100
CORDOBA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	2600203
CURITIBA	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	2630303
DAKAR	SENEGAL	AMBASCIATA	4	4	4	3780100
DAMASCO	SIRIA	AMBASCIATA	2	4	4	33 00 10 0
DAR-ES- SALAAM	TANZANIA	AMBASCIATA	4	4	4	3830100
DETROIT	STATI UNITI	CONSOLATO	1	3	3	2811104
DHAKA	BANGLADESH	AMBASCIATA	4	5	5	3380100
DOHA	QATAR	AMBASCIATA	1	3	3	3270100
DORTMUND	GERMANIA	CONSOLATO	1	2	2	2300904
DUBAI	EMIRATI ARABI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	3400203
DUBLINO	IRLANDA	AMBASCIATA	1	2	2	2330100
EDIMBURGO	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2310203
LUSSEMBURG O	LUSSEMBURG O	AMBASCIATA	1	2	2	2380100
FILADELFIA	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2810403
FIUME	CROAZIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	2	2590203
FRANCOFORTE SUL MENO	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2300503
FRIBURGO	GERMANIA	CONSOLATO	1	2	2	2301004



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
GEDDA	ARABIA SAUDITA	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	3010103
GERUSALEMME	ISRAELE	CONSOLATO GENERALE	4	4	3	3170203
GINEVRA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2500303
GUATEMALA	GUATEMALA	AMBASCIATA	4	5	5	2730100
HANNOVER	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2301103
HANOI	VIETNAM	AMBASCIATA	7	7	4	3370100
HARARE	ZIMBABWE	AMBASCIATA	1	4	4	3760100
HELSINKI	FINLANDIA	AMBASCIATA	4	4	2	2280100
HONG KONG	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	3070403
HOUSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2812203
IL CAIRO	EGITTO	AMBASCIATA	1	3	3	37 40 10 0
ISLAMABAD	PAKISTAN	AMBASCIATA	1	4	4	3260100
ISTANBUL	TURCHIA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	3330203
IZMIR (SMIRNE)	TURCHIA	CONSOLATO	1	3	3	3330304
JAKARTA	INDONESIA	AMBASCIATA	1	5	5	3140100
JEREVAN	ARMENIA	AMBASCIATA	7	7	5	4540100
JOHANNESBURG	SUD AFRICA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	3810203
KABUL	AFGHANISTAN	AMBASCIATA	4	5	5	3000100
KAMPALA	UGANDA	AMBASCIATA	4	5	5	3860100
KARACHI	PAKISTAN	CONSOLATO	1	4	4	3260204
KHARTOUM	SUDAN	AMBASCIATA	2	4	4	3820100
KIEV	UCRAINA	AMBASCIATA	1	4	4	2580100
KINSHASA	CONGO	AMBASCIATA	7	7	5	3560100
KUALA LUMPUR	MALAYSIA	AMBASCIATA	1	4	4	3210100
LA PAZ	BOLIVIA	AMBASCIATA	4	4	4	2620100
LA PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	6	6	2600503
LA VALLETTA	MALTA	AMBASCIATA	4	5	5	2390100
LAGOS	NIGERIA	CONSOLATO GENERALE	7	7	4	3730103
L'AVANA	CUBA	AMBASCIATA	2	4	4	2680100
LIBREVILLE	GABON	AMBASCIATA	4	4	3	3600100
LIMA	PERU'	AMBASCIATA	1	5	5	2800100
LIONE	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2290303
LISBONA	PORTOGALLO	AMBASCIATA	4	4	2	2440100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
LOMAS DE ZAMORA	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	1	6	6	2601310
LONDRA	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2310103
LOS ANGELES	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2810503
LUANDA	ANGOLA	AMBASCIATA	4	4	4	3930100
LUBIANA	SLOVENIA	AMBASCIATA	4	4	2	4500100
LUGANO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2500503
LUSAKA	ZAMBIA	AMBASCIATA	4	5	5	3870100
MADRID	SPAGNA	AMBASCIATA	1	2	2	2480100
MANAGUA	NICARAGUA	AMBASCIATA	4	4	4	27 70 10 0
MANAMA	BAHREIN	AMBASCIATA	1	3	3	3410100
MANCHESTER	REGNO UNITO	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2310103
MANILA	FILIPPINE	AMBASCIATA	1	5	5	3100100
MAPUTO	MOZAMBICO	AMBASCIATA	4	5	5	3920100
MAR DEL PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO	1	5	5	2601404
MARACAIBO	VENEZUELA	CONSOLATO	4	4	4	2840204
MARSIGLIA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2290403
MASCATE	OMAN	AMBASCIATA	1	4	4	3250100
MELBOURNE	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	3020203
MENDOZA	ARGENTINA	CONSOLATO	1	5	5	2600604
METZ	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2291103
MIAMI	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2812403
MINSK	BIELORUSSIA	AMBASCIATA	7	7	5	2570100
MONACO DI BAVIERA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2300603
MONACO PRINCIPATO	MONACO	AMBASCIATA	1	2	2	2400100
MONS	BELGIO	VICE CONSOLATO	1	2	2	2230805
MONTEVIDEO	URUGUAY	CONSOLATO	1	4	4	2830104
MONTREAL	CANADA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2640203
MORON	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	1	5	5	2601510
MOSCA	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2520103
MULHOUSE	FRANCIA	SPORTELLO CONSOLARE	1	2	2	2291103
MUMBAI	INDIA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	3130203
NAIROBI	KENYA	AMBASCIATA	4	5	5	3640100

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
NEUCHATEL	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2	2501310
NEW DELHI	INDIA	AMBASCIATA	1	4	4	3130100
NEW YORK	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2810703
NEWARK	STATI UNITI	CONSOLATO	1	3	3	2812604
NICOSIA	CIPRO	AMBASCIATA	1	3	3	3080100
NIZZA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2290503
NORIMBERGA	GERMANIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2	2300603
OSAKA	GIAPPONE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	3110203
OSLO	NORVEGIA	AMBASCIATA	1	2	2	2410100
OTTAWA	CANADA	AMBASCIATA	1	3	3	2640100
PANAMA	PANAMA	AMBASCIATA	4	4	4	2780100
PARIGI	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2290103
PECHINO	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	AMBASCIATA	1	6	6	3070100
PERTH	AUSTRALIA	CONSOLATO	1	4	4	3020504
PODGORICA	MONTENEGRO	AMBASCIATA	4	5	5	4710100
PORTO ALEGRE	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	2630403
PRAGA	REPUBBLICA CECA	AMBASCIATA	4	4	2	2250100
PRETORIA	SUD AFRICA	AMBASCIATA	4	5	5	3810100
QUITO	ECUADOR	AMBASCIATA	4	4	3	2710100
RABAT	MAROCCO	AMBASCIATA	4	5	5	3700100
RECIFE	BRASILE	CONSOLATO	1	4	4	2630604
RIAD	ARABIA SAUDITA	AMBASCIATA	1	3	3	3010200
RIGA	LETTONIA	AMBASCIATA	7	7	5	2550100
RIO DE JANEIRO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	2630103
ROMA	ITALIA	MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI	1	1	1	GABI – 1001 DGRI – Uff. II 5012
ROSARIO	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	1	5	5	2600303
SAARBRUCKE N	GERMANIA	SPORTELLLO CONSOLARE	1	2	2	2300503
SAN FRANCISCO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2810803
SAN GALLO	SVIZZERA	CONSOLATO	1	2	2	2500804
SAN JOSE' DE COSTARICA	COSTARICA	AMBASCIATA	4	4	4	2670100
SAN MARINO	SAN MARINO	AMBASCIATA	1	2	2	2460100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
SAN PAOLO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	2630203
SAN PIETROBURGO	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2520303
SAN SALVADOR	EL SALVADOR	AMBASCIATA	4	4	4	2700100
SANA'A	YEMEN	AMBASCIATA	4	4	4	3350100
SANTIAGO	CILE	AMBASCIATA	1	4	4	2650100
SANTO DOMINGO	REPUBBLICA DOMINICANA	AMBASCIATA	1	3	3	2690100
SARAJEVO	BOSNIA- ERZEGOVINA	AMBASCIATA	4	5	5	4510100
SCUTARI	ALBANIA	CONSOLATO	4	4	3	2200204
SEOUL	COREA	AMBASCIATA	1	3	3	3090100
SHANGHAI	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	1	6	6	3070203
SINGAPORE	SINGAPORE	AMBASCIATA	1	4	4	3290100
SION	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2	2501410
SKOPJE	MACEDONIA	AMBASCIATA	7	7	4	4530100
SOFIA	BULGARIA	AMBASCIATA	4	4	2	2240100
SPALATO	CROAZIA	CONSOLATO	4	4	3	2590304
STOCCARDA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2300703
STOCCOLMA	SVEZIA	AMBASCIATA	1	2	2	2490100
SYDNEY	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	1	4	4	3020303
TAIPEI	TAIWAN	UIPECC	1	4	4	3450102
TALLINN	ESTONIA	AMBASCIATA	7	7	2	2560100
TASHKENT	UZBEKISTAN	AMBASCIATA	7	7	3	3490100
TBLISI	GEORGIA	AMBASCIATA	7	7	5	4560100
TEGUCIGALPA	HONDURAS	AMBASCIATA	4	4	3	27 50 10 0
TEHERAN	IRAN	AMBASCIATA	7	7	5	3150100
TEL AVIV	ISRAELE	AMBASCIATA	4	4	3	3170100
TIMISOARA	ROMANIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	3	2450303
TIRANA	ALBANIA	AMBASCIATA	4	4	3	2200100
TOKYO	GIAPPONE	AMBASCIATA	1	3	3	3110100
TOLOSA	FRANCIA	CONSOLATO	1	2	2	2290604
TORONTO	CANADA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2640303
TRIPOLI	LIBIA	CONSOLATO GENERALE	4	6	6	3660103
TUNISI	TUNISIA	AMBASCIATA	4	5	5	3850100
VALONA	ALBANIA	CONSOLATO GENERALE	4	4	3	2200303



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	INDICATORE A	INDICATORE B	INDICATORE C	CODICE SEDE MAE
VANCOUVER	CANADA	CONSOLATO GENERALE	1	3	3	2640403
VARSAVIA	POLONIA	AMBASCIATA	1	3	3	2430100
VIENNA	AUSTRIA	AMBASCIATA	1	2	2	2220100
VILNIUS	LITUANIA	AMBASCIATA	7	7	5	2540100
WASHINGTON	STATI UNITI	AMBASCIATA	1	3	3	2810100
WELLINGTON	NUOVA ZELANDA	AMBASCIATA	4	4	4	3240100
WETTINGEN	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2	2500910
WOLFSBURG	GERMANIA	AGENZIA CONSOLARE	1	2	2	2301610
YANGON	MYANMAR	AMBASCIATA	4	4	4	3040100
YAOUNDE'	CAMERUN	AMBASCIATA	4	5	5	3530100
ZAGABRIA	CROAZIA	AMBASCIATA	4	4	2	2590100
ZURIGO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	1	2	2	2500603

7.2.4 SLA per il servizio di Formazione

Al termine della formazione ad ogni utente è richiesto di esprimere su apposita scheda di valutazione parere positivo o negativo relativamente alla qualità con cui i contenuti formativi sono stati presentati. La tabella che segue esprime il livello di servizio associato al servizio di formazione di cui al paragrafo 5.3.10:

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
<i>F.1</i>	Efficacia della formazione eseguita	Numero di schede di valutazione che riportano parere positivo per singolo corso	90% rispetto al totale delle schede di valutazione

7.2.5 SLA per il servizio di Ritiro e Smaltimento

Prestazione		Indicatore	Livello di Servizio
<i>RS.1</i>	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. . Inoltre le restanti Pdl fino al 100% delle Pdl del mese di riferimento entro e non oltre ulteriori 15 giorni solari



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

			e consecutivi dalla scadenza del mese in oggetto.
--	--	--	---

7.3 Piano di Progetto

Ciascuna Impresa Partecipante deve 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;

Tale Piano di Progetto è valutato in fase di aggiudicazione dalla Stazione Appaltante secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – criterio O2. Saranno, inoltre, valutate secondo quanto riportato nel Disciplinare – Criteri di Aggiudicazione – 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 (quindici) giorni dalla Data di Aggiudicazione, dandone tempestiva comunicazione all'Impresa Aggiudicataria. Senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, gli eventuali emendamenti devono essere recepiti ed implementati dall'Impresa Aggiudicataria che deve notificare alla Stazione Appaltante la nuova versione del Piano di Progetto, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione degli stessi.

7.4 Piani Mensili di Diffusione

Per la prima fase di distribuzione delle Pdl sul territorio, in coerenza con il piano complessivo di progetto e con le eventuali proposte migliorative offerte in sede di Offerta Tecnica, l'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto predispone piani mensili di attività di concerto con IPZS nel rispetto delle indicazioni del Ministero dell'Interno per le Pdl delle Sedi di Emissione in Italia (Lotto 1) e del Ministero degli Affari Esteri (Lotto 2).

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.

7.5 Rapporti Periodici Mensili

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

- 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 di ciascun Lotto.

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

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

L'Impresa Aggiudicataria deve 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

8 Verifiche Tecniche e Collaudi

8.1 Verifica tecnica dei campioni

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

I dispositivi campione devono essere consegnati, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria, salvo diversi accordi con la Stazione Appaltante, 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 di ciascun Lotto che devono fornire anche il supporto tecnico necessario alla conduzione delle verifiche.

La verifica tecnica ha anche lo scopo di testare il funzionamento dei dispositivi sotto stress. A tal riguardo, ai fini della verifica del funzionamento delle Pdl campione si provvederà alla procedura di acquisizione dei dati ed alla personalizzazione di 50 passaporti. Con particolare riferimento alla Stampante Passaporto ed al Dispositivo di Laminazione, l'esito della prova è considerato positivo se tutte le prove di personalizzazione danno esito positivo.

I rappresentanti dell'Impresa Partecipante, prima dell'inizio della verifica hanno la facoltà di effettuare prove preliminari, configurazioni, e quant'altro ritengano opportuno ai fini del corretto superamento della verifica tecnica.

In caso di non corrispondenza tra le caratteristiche tecniche dei dispositivi campione con quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico o, comunque, in caso di esito negativo della verifica tecnica, è ammessa la possibilità di ripetere la prova a insindacabile giudizio della Stazione Appaltante su richiesta dell'Impresa Partecipante.

Non sono ammesse prove aggiuntive, anche parziali, oltre la 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 devono essere del tutto identici a quelli verificati.

Qualora, in esito alla prima verifica tecnica, il numero di dispositivi complessivamente non conformi fosse superiore a 2 rispetto al totale dei dispositivi consegnati, ovvero in caso di mancata consegna dei campioni nel termine stabilito, 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 all'aggiudicazione provvisoria alla seconda Impresa Partecipante in graduatoria.

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

8.2 Collaudo

Al termine della fase di Avviamento di cui al paragrafo 4.2, la Stazione Appaltante provvederà, anche eventualmente tramite apposita Commissione tecnica all'uopo istituita, al Collaudo della fornitura, mediante verifica della rispondenza di quanto fornito dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto 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, eventualmente tramite la suddetta Commissione, provvederà alla redazione di un verbale che deve essere sottoscritto anche dal rappresentante dell'Impresa Aggiudicataria.

L'Impresa Aggiudicataria può 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 deve 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 9 del presente Capitolato Tecnico.

8.3 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 9 del presente Capitolato Tecnico.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

9 Penali

In caso di inadempienza alle prescrizioni contrattuali verranno applicate all'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto le penali secondo quanto riportato nei paragrafi seguenti, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

Le penali riportate di seguito si applicano ai Livelli di Servizio di cui al paragrafo 7.2, oppure, se migliorativi, ai Livelli di Servizio offerti dall'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto specificati nell'Offerta Tecnica.

9.1 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 7.2.1. In caso di mancato rispetto degli SLA vengono applicate le seguenti penali:

LOTTO 1:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PLS.1.1.1</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 pari a <i>100 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 95%.
<i>PLS.1.1.2</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle Pdl consegnate presso i Punti di Lavoro, installate ed attivate entro i 15 giorni successivi alla scadenza, secondo il relativo Piano Mensile di Diffusione, è inferiore al 100%	viene applicata una penale pari a <i>100 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 100%.
<i>PLS.1.2</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 solari consecutive	viene applicata una penale pari a <i>50 Euro</i> per ciascun giorno lavorativo di ritardo e per ciascun intervento chiuso oltre le 48 ore solari consecutive.

LOTTO 2:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PLS.2.1.1</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 pari a <i>700 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 95%.
<i>PLS.2.1.2</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale delle Pdl	viene applicata una penale pari a <i>700</i>

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

	consegnate presso i Punti di Lavoro, installate ed attivate entro i 15 giorni successivi alla scadenza, secondo il relativo Piano Mensile di Diffusione, è inferiore al 100%	<i>Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 100%.
<i>PLS.2.2</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 il tempo di cui all'INDICATORE C (cfr. tabella paragrafo 7.2.3.2) per la Sede di Emissione di riferimento	viene applicata una penale pari a <i>120 Euro</i> per ciascun giorno di ritardo per ciascun intervento chiuso oltre il tempo di cui all'INDICATORE C (cfr. tabella paragrafo 7.2.3.2) per la Sede di Emissione di riferimento.

9.2 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 5.3.9. In caso di mancato rispetto degli SLA vengono 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 pari a <i>100 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 pari a <i>100 Euro</i> per ciascun punto percentuale superiore al 5%.
<i>PHD.3</i>	Se nel mese di riferimento, la percentuale di chiamate risolte on-line ovvero correttamente inoltrate al servizio di supporto competente in un tempo inferiore alle 8 ore lavorative è inferiore al 90%	viene applicata una penale pari a <i>100 Euro</i> per ciascun punto percentuale inferiore al 90% o al valore migliorativo eventualmente offerto dall'Impresa Aggiudicataria.

9.3 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 7.2.3. In caso di mancato rispetto degli SLA vengono applicate le seguenti penali:

LOTTO 1:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PAM.1.1</i>	Se nel mese di riferimento, si verifica almeno un caso di intervento on-site di Swap chiuso oltre le 48 ore solari consecutive	per ciascun intervento in ritardo viene applicata una penale pari a <i>200 Euro</i> per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alle 48 ore solari consecutive richieste.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

<i>PAM.1.2</i>	Se nel mese di riferimento, si verifica almeno un caso di fornitura di Consumabili chiusa oltre le 48 ore solari consecutive	per ciascun intervento in ritardo viene applicata una penale pari a <i>50 Euro</i> ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alle 48 ore solari consecutive.
----------------	--	--

LOTTO 2:

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
<i>PAM.2.1</i>	Se almeno una segnalazione che necessita l'intervento di tecnici on-site senza la sostituzione di apparecchiature viene chiuso in un tempo superiore a quello di cui all'INDICATORE A della Sede di Emissione oggetto dell'intervento.	viene applicata una penale una tantum pari a <i>500 Euro</i> ed una penale pari a <i>150 Euro</i> per ciascun intervento e per ciascun giorno di ritardo rispetto al tempo di cui all'INDICATORE A della Sede di Emissione oggetto dell'intervento.
<i>PAM.2.2</i>	Se almeno una segnalazione che necessita l'intervento di tecnici on-site per la sostituzione di apparecchiature viene chiuso in un tempo superiore a quello di cui all'INDICATORE B della Sede di Emissione oggetto dell'intervento.	viene applicata una penale una tantum pari a <i>500 Euro</i> ed una penale pari a <i>100 Euro</i> per ciascun intervento e per ciascun giorno di ritardo rispetto al tempo di cui all'INDICATORE B della Sede di Emissione oggetto dell'intervento.
<i>PAM.2.3</i>	Se almeno una segnalazione che necessita l'invio di consumabili viene chiuso in un tempo superiore a quello di cui all'INDICATORE C della Sede di Emissione oggetto dell'intervento.	viene applicata una penale una tantum pari a <i>100 Euro</i> ed una penale pari a <i>150 Euro</i> per ciascun intervento e per ciascun giorno di ritardo rispetto al tempo di cui all'INDICATORE C della Sede di Emissione oggetto dell'intervento.

9.4 Penali per il servizio di Formazione

In caso di mancato rispetto degli SLA previsti per il servizio di Formazione di cui al paragrafo 7.2.4 vengono 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% o al valore migliorativo eventualmente offerto dall'Impresa Aggiudicataria.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

9.5 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 7.2.5. In caso di mancato rispetto degli SLA vengono 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 consegnate presso i siti IPZS se ritenute riutilizzabili dalla Stazione Appaltante, secondo il relativo Piano Mensile di Ritiro, è inferiore al 95%	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 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%.

9.6 Penali per ritardo nella consegna dei Rapporti Periodici Mensili

Nel caso di ritardi nella consegna da parte dell'Impresa Aggiudicataria di ciascun Lotto dei Rapporti Periodici Mensili ovvero dei SAL di cui al paragrafo 7.5, viene applicata una penale di *1.000 Euro* per ogni giorno lavorativo di ritardo.



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Appendice 1 – Sedi di Emissione PE in Italia (Lotto 1)

Questura – Agrigento
Commissariato Palma di Montechiaro
Commissariato Canicatti
Commissariato Licata
Commissariato Porto Empedocle
Commissariato Sciacca
Questura – Alessandria
Commissariato Casale Monferrato
Questura – Ancona
Commissariato Fabriano
Commissariato Jesi
Commissariato Osimo
Commissariato Senigallia
Questura – Aosta
Questura - Ascoli Piceno
Commissariato Fermo
Commissariato San Benedetto del Tronto
Questura - L'Aquila
Commissariato Avezzano
Commissariato Sulmona
Questura - Arezzo
Commissariato Montevarchi
Commissariato San Sepolcro
Questura - Asti
Questura - Avellino
Commissariato Ariano Irpino
Commissariato Lauro di Nola
Commissariato Sant'Angelo dei Lombardi
Commissariato Cervinara
Questura - Bari
Commissariato P.S. Sezionale Bari Carrassi
Commissariato P.S. Sezionale Bari San Nicola
Commissariato P.S. Sezionale Bari San Paolo
Commissariato Andria
Commissariato Barletta
Commissariato Bitonto
Commissariato Canosa
Commissariato Corato
Commissariato Gravina di Puglia
Commissariato Trani
Commissariato Monopoli
Questura - Bergamo
Commissariato Treviglio
Questura - Belluno
Commissariato Cortina D'ampezo
Questura - Benevento
Commissariato P.S. Telese Terme

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Questura - Bologna
Commissariato P.S. Sezionale Viola
Commissariato P.S. Sezionale Bolognina Pontevicchio
Commissariato P.S. Sezionale Due Torri San Francesco
Commissariato Imola
Commissariato San Giovanni in Persiceto
Questura - Brindisi
Commissariato Ostuni
Commissariato Mesagne
Questura - Brescia
Commissariato Carmine
Commissariato Desenzano del Garda
Questura - Bolzano
Commissariato Bressanone
Commissariato Merano
Questura - Cagliari
Commissariato Quartu Sant'elena
Commissariato Iglesias
Commissariato Carbonia
Questura - Campobasso
Commissariato Termoli
Questura - Caserta
Commissariato Castel Volturno
Commissariato Marcianise
Commissariato Maddaloni
Commissariato Aversa
Commissariato Santa Maria Capua Vetere
Commissariato Sessa Aurunca
Questura - Chieti
Commissariato Lanciano
Commissariato Vasto
Questura - Caltanissetta
Commissariato Gela
Commissariato Niscemi
Questura - Cuneo
Questura - Como
Questura - Cremona
Commissariato Crema
Questura - Cosenza
Commissariato Paola
Commissariato Rossano Calabro
Commissariato Castrovillari
Questura - Catania
Commissariato P.S. Sezionale Centrale
Commissariato P.S. Sezionale Borgo Ognina
Commissariato P.S. Sezionale Nesima
Commissariato P.S. Sezionale Librino
Commissariato P.S. Sezionale San Cristoforo
Commissariato Acireale

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato Adrano
Commissariato Caltagirone
Questura - Catanzaro
Commissariato Lamezia Terme
Questura - Enna
Commissariato Leonforte
Commissariato Nicosia
Commissariato Piazza Armerina
Questura - Ferrara
Questura - Foggia
Commissariato Cerignola
Commissariato Lucera
Commissariato Manfredonia
Commissariato San Severo
Questura - Firenze
Commissariato Empoli
Questura - Forlì
Commissariato Cesena
Questura - Frosinone
Commissariato Cassino
Commissariato Fiuggi
Commissariato Sora
Questura - Genova
Commissariato P.S. Sezionale Nervi
Commissariato P.S. Sezionale Pre
Commissariato P.S. Sezionale Foce Sturla
Commissariato P.S. Sezionale Centro
Commissariato P.S. Sezionale Sanpierdarena - Cornigliaro
Commissariato P.S. Sezionale Sestri Ponente
Commissariato P.S. Sezionale San Fruttuoso
Commissariato Chiavari
Commissariato Rapallo
Questura - Gorizia
Commissariato Monfalcone
Questura - Grosseto
Questura - Imperia
Commissariato San Remo
Commissariato Ventimiglia
Questura - Isernia
Questura - Lecce
Commissariato Galatina
Commissariato Gallipoli
Commissariato Nardò
Commissariato Taurisano
Commissariato Otranto
Questura - Livorno
Commissariato Cecina
Commissariato Piombino
Commissariato Portoferraio

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato Rosignano Solvay
Questura - Latina
Commissariato Gaeta
Commissariato Formia
Commissariato Terracina
Commissariato Fondi
Commissariato Cisterna
Questura - Lucca
Commissariato Viareggio
Posto Fisso di Polizia Forte dei Marmi
Questura - Macerata
Commissariato Civitanova Marche
Questura - Messina
Commissariato P.S. Sezionale Messina Sud (contesse???)
Commissariato P.S. Sezionale Duomo
Commissariato Barcellona Pozzo di Gotto
Commissariato Milazzo
Commissariato Patti
Commissariato Sant'Agata di Militello
Commissariato Taormina
Commissariato Capo D'orlando
Questura - Milano
Commissariato P.S. Sezionale Sempione
Commissariato P.S. Sezionale Cenisio
Commissariato P.S. Sezionale Citta' Studi
Commissariato P.S. Sezionale Lambrate
Commissariato P.S. Sezionale Greco Turro
Commissariato P.S. Sezionale Porta Genova
Commissariato P.S. Sezionale Porta Ticinese
Commissariato P.S. Sezionale San Siro
Commissariato P.S. Sezionale Scalo Romano
Commissariato P.S. Sezionale Centro
Commissariato P.S. Sezionale Monforte Vittoria
Commissariato P.S. Sezionale Garibaldi Venezia
Commissariato P.S. Sezionale Nuovo Polo Fieristico (Rho Fiera)
Commissariato P.S. Sezionale Bonola
Commissariato P.S. Sezionale Mecenate
Commissariato P.S. Sezionale Quarto Oggiaro
Commissariato P.S. Sezionale Lorenteggio
Commissariato P.S. Sezionale Villa S. Giovanni
Commissariato Legnano
Commissariato Monza
Commissariato Sesto San Giovanni
Commissariato Cinisello Balsamo
Questura - Mantova
Questura - Modena
Commissariato Carpi
Commissariato Mirandola

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato Sassuolo
Questura - Massa Carrara
Commissariato Carrara
Questura - Matera
Commissariato Pisticci
Commissariato Scanzano Jonico
Questura - Napoli
Commissariato P.S. Sezionale Bagnoli
Commissariato P.S. Sezionale Castelpapiano - Palazzo di Giustizia
Commissariato P.S. Sezionale Decumani
Commissariato P.S. Sezionale Ponticelli
Commissariato P.S. Sezionale Poggioreale
Commissariato P.S. Sezionale Posillipo
Commissariato P.S. Sezionale San Carlo Arena
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni Barra
Commissariato P.S. Sezionale Vicaria - Mercato
Commissariato P.S. Sezionale Vasto Arenaccia
Commissariato P.S. Sezionale Quartieri Spagnoli (Ex Montecalvario)
Commissariato P.S. Sezionale Vomero
Commissariato P.S. Sezionale Arenella
Commissariato P.S. Sezionale San Ferdinando
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo
Commissariato P.S. Sezionale Secondigliano
Commissariato P.S. Sezionale Dante
Commissariato P.S. Sezionale Scampia
Commissariato P.S. Sezionale Pianura
Commissariato P.S. Sezionale Chiaiano
Commissariato Acerra
Commissariato Afragola
Commissariato Capri
Commissariato Castellammare di Stabia
Commissariato Giugliano Villaricca
Commissariato Ischia
Commissariato Nola
Commissariato Portici Ercolano
Commissariato Pozzuoli
Commissariato San Giuseppe Vesuviano
Commissariato Sorrento
Commissariato Torre Annunziata
Commissariato Torre Del Greco
Commissariato Pompei
Commissariato San Giorgio a Cremano
Commissariato Frattamaggiore
Questura - Novara
Questura - Nuoro
Commissariato Gavoi
Commissariato Lanusei

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato Macomer
Commissariato Orgosolo
Commissariato Ottana
Commissariato Siniscola
Commissariato Tortolì
Questura - Oristano
Questura - Palermo
Commissariato P.S. Sezionale Oretto Stazione
Commissariato P.S. Sezionale Mondello
Commissariato P.S. Sezionale Politeama
Commissariato P.S. Sezionale Porta Nuova
Commissariato P.S. Sezionale Zisa - Borgo Nuovo
Commissariato P.S. Sezionale Brancaccio
Commissariato P.S. Sezionale Libertà
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo
Commissariato Bagheria
Commissariato Cefalù
Commissariato Corleone
Commissariato Partinico
Commissariato Termini Imerese
Questura - Piacenza
Questura - Padova
Questura - Pescara
Questura - Perugia
Commissariato Assisi
Commissariato Foligno
Commissariato Spoleto
Commissariato Città di Castello
Questura - Pisa
Commissariato Pontedera
Commissariato Volterra
Questura - Pordenone
Questura - Parma
Questura - Pesaro Urbino
Commissariato Fano
Commissariato Urbino
Questura - Pistoia
Commissariato Montecatini Terme
Commissariato Pescia
Questura - Pavia
Commissariato Vigevano
Commissariato Voghera
Questura - Potenza
Commissariato Melfi
Questura - Ravenna
Commissariato Faenza
Commissariato Lugo
Questura - Reggio Calabria
Commissariato Condofuri

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato Gioia Tauro
Commissariato Palmi
Commissariato Siderno Marina
Commissariato Villa San Giovanni
Commissariato Cittanova
Commissariato Bovalino
Commissariato Taurianova
Commissariato Polistena
Questura - Reggio Emilia
Questura - Ragusa
Commissariato Comiso
Commissariato Modica
Commissariato Vittoria
Questura - Rieti
Questura - Roma
Questura - Roma Segreteria Questore
Commissariato P.S. Sezionale Trevi Campomarzio
Commissariato P.S. Sezionale Castro Pretorio
Commissariato P.S. Sezionale Trastevere
Commissariato P.S. Sezionale Viminale
Commissariato P.S. Sezionale Esquilino
Commissariato P.S. Sezionale Celio
Commissariato P.S. Sezionale Salario Parioli
Commissariato P.S. Sezionale Villa Glori
Commissariato P.S. Sezionale Fidene-Serpentara
Commissariato P.S. Sezionale Vescovio
Commissariato P.S. Sezionale San Lorenzo
Commissariato P.S. Sezionale Porta Pia
Commissariato P.S. Sezionale c/o Università degli Studi
Commissariato P.S. Sezionale San Basilio
Commissariato P.S. Sezionale S.Ippolito
Commissariato P.S. Sezionale Porta Maggiore
Commissariato P.S. Sezionale Torpignattara
Commissariato P.S. Sezionale Prenestino
Commissariato P.S. Sezionale San Giovanni
Commissariato P.S. Sezionale Appio Nuovo
Commissariato P.S. Sezionale Romanina
Commissariato P.S. Sezionale Tuscolano
Commissariato P.S. Sezionale Tor Carbone
Commissariato P.S. Sezionale Colombo
Commissariato P.S. Sezionale Esposizione
Commissariato P.S. Sezionale Spinaceto
Commissariato P.S. Sezionale Prati
Commissariato P.S. Sezionale Borgo
Commissariato P.S. Sezionale c/o Rai TV
Commissariato P.S. Sezionale Palazzo di Giustizia
Commissariato P.S. Sezionale Primavalle
Commissariato P.S. Sezionale Monte Mario
Commissariato P.S. Sezionale Ponte Milvio

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato P.S. Sezionale Flaminio Nuovo
Commissariato P.S. Sezionale Casilino
Commissariato P.S. Sezionale San Paolo
Commissariato P.S. Sezionale Monteverde
Commissariato P.S. Sezionale Lido di Roma
Commissariato P.S. Sezionale Aurelio
Commissariato Albano Laziale
Commissariato Anzio - Nettuno
Commissariato Civitavecchia
Commissariato Colferro
Commissariato Frascati
Commissariato Genzano
Commissariato Marino
Commissariato Tivoli
Commissariato Velletri
Commissariato Fiumicino
Questura - Rovigo
Commissariato Adria
Commissariato Porto Tolle
Questura - Salerno
Commissariato Battipaglia
Commissariato Cava dei Tirreni
Commissariato Nocera Inferiore
Commissariato Sarno
Commissariato Fisciano
Questura - Siena
Commissariato Chiusi Chianciano
Commissariato Poggibonsi
Questura - Sondrio
Questura - La Spezia
Commissariato Sarzana
Questura - Siracusa
Commissariato Augusta
Commissariato Avola
Commissariato Lentini
Commissariato Pachino
Commissariato Priolo Gargallo
Commissariato Noto
Questura - Sassari
Commissariato Alghero
Commissariato Olbia
Commissariato Ozieri
Commissariato Tempio Pausania
Commissariato Porto Cervo Arzachena
Questura - Savona
Commissariato Alassio
Questura - Taranto
Commissariato Manduria
Commissariato Martina Franca

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

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

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura
periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Commissariato Portogruaro
Questura - Vicenza
Commissariato Bassano del Grappa
Questura - Verona
Questura - Viterbo
Commissariato Tarquinia
Questura - Biella
Questura - Crotone
Questura - Lecco
Questura - Lodi
Questura - Prato
Questura - Rimini
Questura - Verbano Cusio Ossola
Questura - Vibo Valentia



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Appendice 2 – Sedi di Emissione all’Estero (Lotto 2)

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



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
BOSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810203
BRASILIA	BRASILE	AMBASCIATA	2630900
BRATISLAVA	SLOVACCHIA	AMBASCIATA	4520100
BRAZZAVILLE	CONGO	AMBASCIATA	3550100
BRISBANE	AUSTRALIA	CONSOLATO	3020404
BRUXELLES	BELGIO	AMBASCIATA	2230100
BUCAREST	ROMANIA	AMBASCIATA	2450100
BUDAPEST	UNGHERIA	AMBASCIATA	2510100
BUENOS AIRES	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600103
CALCUTTA-KOLKATA	INDIA	CONSOLATO GENERALE	3130303
CANBERRA	AUSTRALIA	AMBASCIATA	3020100
CANTON	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	3070303
CAPETOWN	SUD AFRICA	CONSOLATO	3810304
CAPODISTRIA	SLOVENIA	CONSOLATO GENERALE	4500203
CARACAS	VENEZUELA	CONSOLATO GENERALE	2840103
CASABLANCA	MAROCCO	CONSOLATO GENERALE	3700203
CHAMBERY	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2290303
CHARLEROI	BELGIO	CONSOLATO GENERALE	2230203
CHICAGO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810303
CITTA' DEL MESSICO	MESSICO	AMBASCIATA	2760100
COLOMBO	TANZANIA	AMBASCIATA	3060100
COLONIA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300403
COPENAGHEN	DANIMARCA	AMBASCIATA	2270100
CORDOBA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600203
CURITIBA	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630303
DAKAR	SENEGAL	AMBASCIATA	3780100
DAMASCO	SIRIA	AMBASCIATA	3300100
DAR-ES-SALAAM	TANZANIA	AMBASCIATA	3830100
DETROIT	STATI UNITI	CONSOLATO	2811104
DHAKA	BANGLADESH	AMBASCIATA	3380100
DOHA	QATAR	AMBASCIATA	3270100
DORTMUND	GERMANIA	CONSOLATO	2300904
DUBAI	EMIRATI ARABI UNITI	CONSOLATO GENERALE	3400203



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
DUBLINO	IRLANDA	AMBASCIATA	2330100
EDIMBURGO	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	2310203
LUSSEMBURGO	LUSSEMBURGO	AMBASCIATA	2380100
FILADELFIA	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810403
FIUME	CROAZIA	CONSOLATO GENERALE	2590203
FRANCOFORTE SUL MENO	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300503
FRIBURGO	GERMANIA	CONSOLATO	2301004
GEDDA	ARABIA SAUDITA	CONSOLATO GENERALE	3010103
GERUSALEMME	ISRAELE	CONSOLATO GENERALE	3170203
GINEVRA	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500303
GUATEMALA	GUATEMALA	AMBASCIATA	2730100
HANNOVER	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2301103
HANOI	VIETNAM	AMBASCIATA	3370100
HARARE	ZIMBABWE	AMBASCIATA	3760100
HELSINKI	FINLANDIA	AMBASCIATA	2280100
HONG KONG	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	3070403
HOUSTON	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2812203
IL CAIRO	EGITTO	AMBASCIATA	3740100
ISLAMABAD	PAKISTAN	AMBASCIATA	3260100
ISTANBUL	TURCHIA	CONSOLATO GENERALE	3330203
IZMIR (SMIRNE)	TURCHIA	CONSOLATO	3330304
JAKARTA	INDONESIA	AMBASCIATA	3140100
JEREVAN	ARMENIA	AMBASCIATA	4540100
JOHANNESBURG	SUD AFRICA	CONSOLATO GENERALE	3810203
KABUL	AFGHANISTAN	AMBASCIATA	3000100
KAMPALA	UGANDA	AMBASCIATA	3860100
KARACHI	PAKISTAN	CONSOLATO	3260204
KHARTOUM	SUDAN	AMBASCIATA	3820100
KIEV	UCRAINA	AMBASCIATA	2580100
KINSHASA	CONGO	AMBASCIATA	3560100
KUALA LUMPUR	MALAYSIA	AMBASCIATA	3210100
LA PAZ	BOLIVIA	AMBASCIATA	2620100
LA PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600503
LA VALLETTA	MALTA	AMBASCIATA	2390100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
LAGOS	NIGERIA	CONSOLATO GENERALE	3730103
L'AVANA	CUBA	AMBASCIATA	2680100
LIBREVILLE	GABON	AMBASCIATA	3600100
LIMA	PERU'	AMBASCIATA	2800100
LIONE	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290303
LISBONA	PORTOGALLO	AMBASCIATA	2440100
LOMAS DE ZAMORA	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	2601310
LONDRA	REGNO UNITO	CONSOLATO GENERALE	2310103
LOS ANGELES	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810503
LUANDA	ANGOLA	AMBASCIATA	3930100
LUBIANA	SLOVENIA	AMBASCIATA	4500100
LUGANO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500503
LUSAKA	ZAMBIA	AMBASCIATA	3870100
MADRID	SPAGNA	AMBASCIATA	2480100
MANAGUA	NICARAGUA	AMBASCIATA	2770100
MANAMA	BAHREIN	AMBASCIATA	3410100
MANCHESTER	REGNO UNITO	SPORTELLLO CONSOLARE	2310103
MANILA	FILIPPINE	AMBASCIATA	3100100
MAPUTO	MOZAMBICO	AMBASCIATA	3920100
MAR DEL PLATA	ARGENTINA	CONSOLATO	2601404
MARACAIBO	VENEZUELA	CONSOLATO	2840204
MARSIGLIA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290403
MASCATE	OMAN	AMBASCIATA	3250100
MELBOURNE	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	3020203
MENDOZA	ARGENTINA	CONSOLATO	2600604
METZ	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2291103
MIAMI	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2812403
MINSK	BIELORUSSIA	AMBASCIATA	2570100
MONACO DI BAVIERA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300603
MONACO PRINCIPATO	MONACO	AMBASCIATA	2400100
MONS	BELGIO	VICE CONSOLATO	2230805
MONTEVIDEO	URUGUAY	CONSOLATO	2830104
MONTREAL	CANADA	CONSOLATO GENERALE	2640203
MORON	ARGENTINA	AGENZIA CONSOLARE	2601510



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
MOSCA	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	2520103
MULHOUSE	FRANCIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2291103
MUMBAI	INDIA	CONSOLATO GENERALE	3130203
NAIROBI	KENYA	AMBASCIATA	3640100
NEUCHATEL	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	2501310
NEW DELHI	INDIA	AMBASCIATA	3130100
NEW YORK	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810703
NEWARK	STATI UNITI	CONSOLATO	2812604
NICOSIA	CIPRO	AMBASCIATA	3080100
NIZZA	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290503
NORIMBERGA	GERMANIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2300603
OSAKA	GIAPPONE	CONSOLATO GENERALE	3110203
OSLO	NORVEGIA	AMBASCIATA	2410100
OTTAWA	CANADA	AMBASCIATA	2640100
PANAMA	PANAMA	AMBASCIATA	2780100
PARIGI	FRANCIA	CONSOLATO GENERALE	2290103
PECHINO	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	AMBASCIATA	3070100
PERTH	AUSTRALIA	CONSOLATO	3020504
PODGORICA	MONTENEGRO	AMBASCIATA	4710100
PORTO ALEGRE	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630403
PRAGA	REPUBBLICA Ceca	AMBASCIATA	2250100
PRETORIA	SUD AFRICA	AMBASCIATA	3810100
QUITO	ECUADOR	AMBASCIATA	2710100
RABAT	MAROCCO	AMBASCIATA	3700100
RECIFE	BRASILE	CONSOLATO	2630604
RIAD	ARABIA SAUDITA	AMBASCIATA	3010200
RIGA	LETTONIA	AMBASCIATA	2550100
RIO DE JANEIRO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630103
ROMA	ITALIA	MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI	GABI – 1001 DGRI – Uff. II 5012
ROSARIO	ARGENTINA	CONSOLATO GENERALE	2600303
SAARBRUCKEN	GERMANIA	SPORTELLLO CONSOLARE	2300503
SAN FRANCISCO	STATI UNITI	CONSOLATO GENERALE	2810803
SAN GALLO	SVIZZERA	CONSOLATO	2500804

Affidamento della fornitura e dei servizi finalizzati all'allestimento ed alla manutenzione dell'infrastruttura periferica di emissione dei Passaporti Elettronici – Capitolato Tecnico



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
SAN JOSE' DE COSTARICA	COSTARICA	AMBASCIATA	2670100
SAN MARINO	SAN MARINO	AMBASCIATA	2460100
SAN PAOLO	BRASILE	CONSOLATO GENERALE	2630203
SAN PIETROBURGO	FEDERAZIONE RUSSA	CONSOLATO GENERALE	2520303
SAN SALVADOR	EL SALVADOR	AMBASCIATA	2700100
SANA'A	YEMEN	AMBASCIATA	3350100
SANTIAGO	CILE	AMBASCIATA	2650100
SANTO DOMINGO	REPUBBLICA DOMINICANA	AMBASCIATA	2690100
SARAJEVO	BOSNIA-ERZEGOVINA	AMBASCIATA	4510100
SCUTARI	ALBANIA	CONSOLATO	2200204
SEOUL	COREA	AMBASCIATA	3090100
SHANGHAI	REPUBBLICA POPOLARE CINESE	CONSOLATO GENERALE	3070203
SINGAPORE	SINGAPORE	AMBASCIATA	3290100
SION	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	2501410
SKOPJE	MACEDONIA	AMBASCIATA	4530100
SOFIA	BULGARIA	AMBASCIATA	2240100
SPALATO	CROAZIA	CONSOLATO	2590304
STOCCARDA	GERMANIA	CONSOLATO GENERALE	2300703
STOCCOLMA	SVEZIA	AMBASCIATA	2490100
SYDNEY	AUSTRALIA	CONSOLATO GENERALE	3020303
TAIPEI	TAIWAN	UIPECC	3450102
TALLINN	ESTONIA	AMBASCIATA	2560100
TASHKENT	UZBEKISTAN	AMBASCIATA	3490100
TBLISI	GEORGIA	AMBASCIATA	4560100
TEGUCIGALPA	HONDURAS	AMBASCIATA	2750100
TEHERAN	IRAN	AMBASCIATA	3150100
TEL AVIV	ISRAELE	AMBASCIATA	3170100
TIMISOARA	ROMANIA	CONSOLATO GENERALE	2450303
TIRANA	ALBANIA	AMBASCIATA	2200100
TOKYO	GIAPPONE	AMBASCIATA	3110100
TOLOSA	FRANCIA	CONSOLATO	2290604
TORONTO	CANADA	CONSOLATO GENERALE	2640303
TRIPOLI	LIBIA	CONSOLATO GENERALE	3660103
TUNISI	TUNISIA	AMBASCIATA	3850100
VALONA	ALBANIA	CONSOLATO GENERALE	2200303
VANCOUVER	CANADA	CONSOLATO GENERALE	2640403
VARSAVIA	POLONIA	AMBASCIATA	2430100



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

SEDE	NAZIONE	RANGO	CODICE SEDE MAE
VIENNA	AUSTRIA	AMBASCIATA	2220100
VILNIUS	LITUANIA	AMBASCIATA	2540100
WASHINGTON	STATI UNITI	AMBASCIATA	2810100
WELLINGTON	NUOVA ZELANDA	AMBASCIATA	3240100
WETTINGEN	SVIZZERA	AGENZIA CONSOLARE	2500910
WOLFSBURG	GERMANIA	AGENZIA CONSOLARE	2301610
YANGON	MYANMAR	AMBASCIATA	3040100
YAOUNDE'	CAMERUN	AMBASCIATA	3530100
ZAGABRIA	CROAZIA	AMBASCIATA	2590100
ZURIGO	SVIZZERA	CONSOLATO GENERALE	2500603



ISTITUTO POLIGRAFICO
E ZECCA DELLO STATO

Appendice 3 – Tariffe Corriere Diplomatico

Le tariffe sono visionabili nel file Excel “**PE - Allegato A - Capitolato Tecnico - MAE_TARIFFE**”