

# Elenco delle prestazioni e delle caratteristiche tecniche

---

## Indice

1.	Definizione dell'infrastruttura.....	2
1.1	Centro di calcolo .....	2
1.1.1	Standard data storage.....	2
1.1.2	Collegamento al centro di calcolo .....	2
1.1.3	Gestione utenti nel centro di calcolo.....	3
1.1.4	Server banca dati.....	3
1.1.5	Accesso mobile .....	4
1.1.6	Blackberry EnterpriseServer .....	4
1.1.7	Fax Incoming .....	4
1.2	Infrastruttura in loco.....	5
1.2.1	Stampante laser multifunzione A3(a colori).....	5
1.2.2	Switch – 48 collegamenti.....	6
1.2.3	WLAN Access Point .....	7
1.2.4	Server locale – Printserver, DNS, DC e FS.....	7
1.2.5	Gruppo elettrico di continuità .....	8
1.2.6	Centralina telefonica.....	8
2.	Definizione delle postazioni di lavoro .....	9
2.1	Hardware.....	9
2.1.1	Postazioni di lavoro mobili.....	9
2.1.2	Telefoni.....	10
2.2	Software .....	11
2.2.1	Microsoft Office Standard .....	12
2.2.2	Microsoft Outlook .....	12
2.2.3	Antivirus.....	12
2.2.4	Visio Professional Single Language .....	13
3.	Prestazioni aggiuntive .....	13
3.1	Categorie delle prestazioni aggiuntive.....	13

**TUTTI I PRODOTTI OFFERTI DEVONO POSSEDERE ALMENO LE CARATTERISTICHE TECNICHE INDICATE NEL PRESENTE DOCUMENTO. Devono essere compilati tutti i campi evidenziati in azzurro.**

## 1. Definizione dell'infrastruttura

### 1.1 Centro di calcolo

I server e i programmi gestiti devono essere messi a disposizione in un centro di calcolo (CC) su una piattaforma basata su di un terminale. L'accesso deve essere reso possibile attraverso un collegamento diretto dalla sede del cliente al centro di calcolo e via Internet.

L'oggetto della fornitura comprende tutte le attività necessarie per gestire i server e i programmi nel centro di calcolo.

#### 1.1.1 Standard data storage

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Standard data storage		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Prestazione</i>	Memoria dati da 200 GB in RAID 5 su sistema storage	
<i>Destinazione finale</i>	La memoria dati deve essere messa a disposizione dei client come servizio file/unità di rete. I dati sullo standard data storage e sul server locale (vedi 1.2.4) devono sincronizzarsi automaticamente, in modo bidirezionale e in tempo reale.	
<i>Alta disponibilità</i>	Per l'intera memoria dati deve essere garantita un'alta disponibilità (99,9%) dei dati.	
<i>Backup</i>	L'appaltatore deve garantire un processo automatico a più livelli di backup dei dati. Tutti i dati devono essere salvati quotidianamente con un termine di conservazione di 7 giorni. Deve essere garantito un salvataggio settimanale aggiornato all'ultimo giorno della settimana e con un termine di conservazione di 4 settimane.	

#### 1.1.2 Collegamento al centro di calcolo

Descrizione articolo		
Collegamento al centro di calcolo		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Sede</i>	BLS – Passaggio Duomo-Dompassage 15, Bolzano	
<i>Larghezza di banda</i>	Accesso su piattaforma ASP dalla sede del cliente, compresi 100 megabit di larghezza di banda garantita in downstream e upstream.	
<i>Backup</i>	Backup automatico con ADSL 2Mbit up/512kbit down (larghezza di banda garantita 256/256 kbit up/down)	
<i>Internet</i>	4 Mbit up/down con una larghezza minima di banda garantita in downstream e upstream di 512kbit con URL-Filtering basato su categorie	
<i>Tecnologia di connessione</i>	Ethernet 10/100Base-T RJ45 nella sala server nei pressi dell'armadio elettrico.	

1.1.3 Gestione utenti nel centro di calcolo

Descrizione articolo		
Gestioni utenti nel centro di calcolo		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Prestazione</i>	Il servizio deve includere la gestione degli utenti nel centro di calcolo.	
<i>Licenze</i>	Il fornitore deve mettere a disposizione le licenze per tutte le prestazioni di base degli utenti nel centro di calcolo, tra le quali rientrano tutte le licenze necessarie per il collegamento ai programmi basati su terminale (per es. Microsoft Client CAL, Citrix CAL, ERGO [vedi anche 1.1.4], Microsoft Office [2.2.1], Outlook [2.2.2], e i programmi freeware [2.2]), nonché la licenza per l'antivirus.	

1.1.4 Server banca dati

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Server banca dati (per ERGO) compresa licenza banca dati SVR MS SQL2008 + licenza per i relativi client SQL		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Infrastruttura</i>	Server per applicazione banca dati.	
<i>Prestazione</i>	Soluzione hardware o virtual server basato su di un sistema di virtualizzazione.	
<i>Processore</i>	2 processori Intel Xeon 3,00 GHz	
<i>Memoria RAM</i>	8GB	
<i>Dischi fissi</i>	40 GB SAS per sistema operativo	
<i>Data storage</i>	50 GB SAS RAID 10	
<i>Sistema operativo predisposto</i>	Microsoft Windows Server 2003/2008Standard x32 oppure x64	
<i>Garanzia</i>	Deve essere garantito un processo automatico a più livelli di backup dei dati. Tutti i dati devono essere salvati quotidianamente con un termine di conservazione di 7 giorni. Deve essere garantito un salvataggio settimanale aggiornato all'ultimo giorno della settimana e con un termine di conservazione di 4 settimane.	

1.1.5 Accesso mobile

Descrizione articolo		
Accesso mobile		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Prestazione</i>	Accesso in tutto il mondo ai programmi nel centro di calcolo. Sicurezza di accesso/di autenticazione mediante token, con validità massima del token pin di 100 secondi e codifica della connessione dati tra client e centro di calcolo di almeno 128 bit.	

1.1.6 Blackberry EnterpriseServer

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Blackberry Enterprise Server		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Infrastruttura</i>	Blackberry Enterprise Server (la licenza è messa a disposizione dal committente)	
<i>Servizio</i>	Gestione del server	
<i>Server virtuale</i>	1 processore, 2 GB RAM, disco fisso da 20 GB	
<i>Garanzia</i>	Deve essere garantito un processo automatico a più livelli di backup dei dati. Tutti i dati devono essere salvati quotidianamente con un termine di conservazione di 7 giorni. Deve essere garantito un salvataggio settimanale aggiornato all'ultimo giorno della settimana e con un termine di conservazione di 4 settimane.	

1.1.7 Fax Incoming

Descrizione articolo		
Fax Incoming		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Servizio</i>	I fax in arrivo devono essere inoltrati sotto forma di e-mail a una specifica casella di posta.	

## 1.2 Infrastruttura in loco

**Completa** di tutti gli accessori necessari, documentazione tecnica a disposizione.

**Installazione:** la fornitura comprende l'installazione, la configurazione di hardware e software, la messa in funzione e tutte le prestazioni accessorie utili alla corretta esecuzione. Devono inoltre essere effettuati l'inventariazione e il collaudo da parte di collaboratori dell'appaltatore appositamente addestrati.

**Prestazioni incluse:** assistenza, manutenzione e riparazione, fornitura dei pezzi di ricambio necessari, ore di lavoro e ore di viaggio, forfait per il mezzo di trasporto. Sono esclusi i danni dovuti a errori di comando.

### 1.2.1 Stampante laser multifunzione A3(a colori)

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Stampante laser multifunzione A3 (a colori)		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Tecnologia di stampa</i>	Laser	
<i>Risoluzione in stampa</i>	1.200 x 1200 dpi	
<i>Velocità di stampa</i>	45 pagine/minuto A4 colore e b/n, qualità ottimale	
<i>Memoria</i>	RAM 1,5 GB. Capacità disco fisso: 80 GB	
<i>Resa di stampa</i>	30.000 pagine(al mese)	
<i>Fax</i>	Modem 33,6 KBit/s + inoltra fax in arrivo a cartella o indirizzo e-mail	
<i>Digital Sending</i>	Scan-to-Folder (compresa agenda di utilizzo comune per la spedizione di fax), Scan-to-E-Mail-Server, Send-to-E-Mail, indirizzamento LDAP-E-Mail formati di filePDF, JPEG, TIFF, XPS, PDF/A-1b	
<i>Scansione</i>	Lastra di esposizione, ADF. Scansione a colori - Risoluzione ottica fino a 600 dpi	
<i>Software scansione</i>	Archiviazione dei documenti dal pannello con un unico tasto	
<i>Copia</i>	Riduzione/ingrandimento dal 25 al 200 %	
<i>Formati di copiatura</i>	A5R, A4, A3, SRA3 304 x 457, buste DL	
<i>Alimentatore automatico</i>	Scan fronte/retro in un unico passaggio	
<i>Alimentazione feeding units</i>	Alimentazione carta by-pass100 fogli, 4 cassette carta per550 fogli	
<i>Interfaccia</i>	1x Ethernet 10/100/1000Mbit Base-T	
<i>Finisher</i>	Rilegatrice/pinzatrice condue vassoi	
<i>Tipi di supporti supportati</i>	Carta (rilegata, riciclata, lucida, medio pesante, pesante, molto lucida, molto pesante, molto pesante e lucida, rigida, ruvida), pellicole trasparenti, etichette, buste, cartone	

<i>Norme</i>	Energy Star, certificazione Blauer Engel (Angelo blu)	
<i>Driver</i>	Microsoft® Windows® 2000, XP, Server 2003; Windows Vista®; Windows Seven® ; Mac OS X 10.2.8, 10.3, 10.4 e superiore	
<i>Concessione</i>	Conforme alle norme di sicurezza CE	
<i>Produttore</i>	Con certificato ISO 9001	

1.2.2 Switch – 48 collegamenti

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Switch - 48 collegamenti		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Tecnologia</i>	Switch layer-2 gestito backplane 96 Gbps	
<i>Collegamenti esterni E/A</i>	44 10/100/1000 porte con auto sensing + 4 alloggiamenti transceiver mini-GBIC	
<i>Funzioni di management</i>	Browser web; gestione Out-of-Band	
<i>Installazione rack</i>	Rack da 19 pollici compresi elementi a incasso;	
<i>Standard e protocolli</i>	Protocolli generali IEEE 802.1p Priority IEEE 802.1Q VLANs IEEE 802.1s Multiple Spanning Trees IEEE 802.3ad Link Aggregation Control Protocol (LACP) IEEE 802.3x Flow Control RFC 768 UDP RFC 783 TFTP Protocol (revisione 2) RFC 792 ICMP RFC 793 TCP RFC 826 ARP RFC 854 TELNET RFC 951 BOOTP RFC 1542 BOOTP Extensions RFC 2030 Simple Network Time Protocol Gestione rete IEEE 802.1AB Link Layer Discovery Protocol (LLDP) RFC 2819 quattro gruppi RMON: 1 (statistica), 2 (protocollo), 3 (allarme) und 9 (eventi) SNMPv1/v2c/v3 Sicurezza IEEE 802.1X Port Based Network Access Control RFC 1492 TACACS+ RFC 2138 RADIUS Authentication RFC 2866 RADIUS Accounting Secure Sockets Layer (SSL) SSHv1/SSHv2 Secure Shell	
<i>Ridondanza</i>	redundant and hot swappable backup AC power supply	
<i>Patch cord</i>	24 patch cord cat.6 1 mt 24 patch cord cat.6 1,5 mt	

1.2.3 WLAN Access Point

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
WLAN Access Point		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Data Link Protocol</i>	Ethernet, Fast Ethernet, IEEE 802.11b/g/n	
<i>Encryption Algorithm</i>	WPA, WPA2	
<i>Metodo di autenticazione</i>	Autenticazione Active Directory RADIUS e supporto SSID multiplo	
<i>Antenna</i>	2 esterne asportabili Gain Level 1.8 dBi	

1.2.4 Server locale – Printserver, DNS, DC e FS

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Server locale - Printserver, DNS, DC e FS		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Destinazione finale</i>	I dati sul server locale e sullo standard data storage (vedi 1.1.1) devono sincronizzarsi automaticamente, in modo bidirezionale e in tempo reale.	
<i>Processore</i>	1 x Intel Xeon - 2.33 GHz – QC	
<i>Corpo</i>	Tower	
<i>Memoria RAM</i>	4GB PC2-5300	
<i>Unità disco fisso</i>	4 x 146 GB SAS 15K e controller concache 128MB e batteria	
<i>Memoria ottica</i>	16xDVD	
<i>Scheda di rete</i>	2 10/100/1000Base-T compresi 2 patch cord cat.7 10 mt.	
<i>I/o slot</i>	2 PCI-Express x8	
<i>Sistema operativo predisposto</i>	Microsoft Windows Server 2003o 2008 Standard	
<i>Conformità con efficienza energetica</i>	ENERGY STAR®	
<i>Produttore</i>	Con certificazione ISO 9001	

1.2.5 Gruppo elettrico di continuità

Descrizione articolo		
Gruppo elettrico di continuità		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Potenza in uscita</i>	Dimensionata per switch, router e server	
<i>Durata normale della batteria</i>	10 minuti	
<i>Comunicazione e management</i>	Gestione del gruppo elettrico di continuità (USV) tramite USB seriale e porta.	

1.2.6 Centralina telefonica

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Centralina telefonica		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Potenza</i>	<p>Soluzione proposta per un impianto di telecomunicazione ISDN conformemente alle dimensioni dell'azienda con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esecuzione in struttura modulare con possibilità di collegamento di ulteriori utenti</li> <li>• possibilità di estensione a telefoni IP</li> <li>• messaggi registrati personalizzati creati da uno studio di registrazione professionale: <ul style="list-style-type: none"> <li>• messaggio di saluto – il biglietto da visita sonoro della propria azienda</li> <li>• caselle di posta vocale (Voice Mail) - la segreteria telefonica per ogni dipendente o per un gruppo</li> <li>• messa in attesa</li> </ul> </li> <li>• elenco telefonico flessibile</li> <li>• gestione di apparecchi fax</li> <li>• inoltra e accettazione delle chiamate</li> <li>• numero diretto a determinati dipendenti o collegamenti fax</li> <li>• identificazione del numero del chiamante</li> <li>• funzione di parcheggio della chiamata</li> <li>• interfaccia web per gestione di segreterie telefoniche</li> <li>• software per il rilevamento e la gestione dei costi delle chiamate</li> </ul>	
<i>4 collegamenti esterni ISDN (complessivamente 8 linee)</i>		
<i>1 gruppo analogico (complessivamente 4 porte analogiche secondarie)</i>		
<i>4 gruppi digitali (complessivamente 32 porte digitali secondarie)</i>		

## 2. Definizione delle postazioni di lavoro

### 2.1 Hardware

**Completo** di tutti gli accessori necessari, cavi elettrici (con spina Schuko!), documentazione tecnica compresi tutti i software di masterizzazione richiesti, ecc., pronti per l'uso

**Installazione:** la fornitura comprende l'installazione, la configurazione, la messa in funzione e il collegamento alla rete, nonché tutte le altre prestazioni accessorie utili alla corretta esecuzione. Devono inoltre essere effettuati l'inventariazione e il collaudo da parte di collaboratori dell'appaltatore appositamente addestrati.

**Prestazioni incluse:** assistenza, manutenzione e riparazione, fornitura dei pezzi di ricambio necessari, ore di lavoro e ore di viaggio, forfait per il mezzo di trasporto. Sono esclusi i danni dovuti a errori di comando.

#### 2.1.1 Postazioni di lavoro mobili

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Notebook		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Processore</i>	Intel Core I5	
<i>Memoria RAM</i>	4 GB 1333DDR3	
<i>Disco fisso</i>	250 GB	
<i>Memoria ottica</i>	DVD±RW (+R Double Layer) / DVDRAM	
<i>Scheda di rete</i>	10/100/1000Base-T	
<i>Display</i>	14.0" LED 1600 x 900 ( WXGA++ )	
<i>Comunicazione</i>	Antenna WLAN	
<i>Porte</i>	3 USB 2.0	
<i>Tastiera</i>	Tastiera tedesca con touchpad	
<i>Webcam</i>	Risoluzione 1280x720	
<i>Interfacce</i>	1 batteria; 1 docking station 1 HDMI (interna o esterna attraverso un adattatore) 1 display/video; 1 rete Ethernet 10BaseT/100BaseTX/1000BaseT RJ45 1 display/video VGA HD DSub (HD15), 15 poli;	
<i>Sistema operativo predisposto</i>	Microsoft Windows Seven Professional (tedesco o italiano)	
<i>Conformità con efficienza energetica</i>	CE, EPA Energy Star	
<i>Produttore</i>	Con certificazione ISO 9001	
Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Monitor a schermo piatto		
<i>Tecnologia</i>	LCD	

<i>Schermo</i>	opaco	
<i>Risoluzione</i>	1366x768	
<i>Dimensioni dello schermo</i>	22" (55,9 cm) diagonale	
<i>Distanza tra i punti</i>	0,285 mm	
<i>Luminosità dello schermo</i>	250 cd/m2 (tipica)	
<i>Rapporto di contrasto</i>	1000:1 (tipico)	
<i>Regolazione in altezza</i>	Si	
<i>Altoparlanti</i>	Altoparlanti integrati	
<i>Angolazione visiva</i>	Angolo di 160 gradi orizzontale e 160 gradi verticale (rapporto di contrasto di almeno 10:1)	
<i>Conformità con gli standard industriali</i>	Marchio CE, certificazione 9241-3,7,8 VDT, conformità ISO 13406-2	
<b>Descrizione articolo</b>		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Dockingstation		
<i>Interfacce</i>	1 rete - RJ-45 <del>1 modem - linea telefonica - RJ-11</del>	
<i>Tastiera</i>	1 parallelo - IEEE 1284 (EPP/ECP) - D-Sub (DB-25), 25 poli Seriale - RS-232 - D-Sub (DB-9), 9 poli 1 display/video - uscita <b>VGA</b> 4 USB Hi-Speed - USB tipo A, 4poli Tastiera tedesca o italiana con 105 tasti in esecuzione robusta (non flessibile), inclinazione regolabile.	
<i>Mouse</i>	MouseOptical scroll a2 tasti utilizzabile da mancini e destrorsi.	

### 2.1.2 Telefoni

<b>Descrizione articolo</b>		
Telefoni		
<b>Caratteristiche tecniche</b>		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
Telefono da tavolo ricevente per segreteria		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto

<p><i>Caratteristiche</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnologia super moderna con sistema a menu multifunzionale e intuitivo</li> <li>- Ampie funzioni telefoniche in ambienti TDM</li> <li>- Impianto viva voce di alta qualità</li> <li>- Almeno 20 tasti di scelta rapida liberamente programmabili</li> <li>- Ridotto consumo energetico <b>e vincitore del riconoscimento "Blauer Engel" (Angelo Blu) per gli standard ambientali</b></li> </ul>	
<p>Telefono da tavolo per postazioni di lavoro</p>		<p>Marca, tipo e modello dell'articolo offerto</p>
<p><i>Caratteristiche</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnologia super moderna con sistema a menu multifunzionale e intuitivo</li> <li>- Ampie funzioni telefoniche in ambienti TDM</li> <li>- Impianto viva voce di alta qualità</li> <li>- Ridotto consumo energetico <b>e vincitore del riconoscimento "Blauer Engel" (Angelo Blu) per gli standard ambientali</b></li> </ul>	

## 2.2 Software

**Descrizione prestazione:** i programmi devono essere messi a disposizione localmente.

**Garanzie di resa (SLA):** disponibilità del servizio=99,8%; autonomia =24x7; orari d'ufficio=08:00-18:00;

**L'appaltatore s'impegna a concedere all'amministratore del committente, responsabile del settore IT, i diritti che gli consentano di installare software sui notebook autonomamente.**

**Sui notebook devono essere stati pre-installati i seguenti programmi freeware:**

- PDF Creator
- CAD Viewer per file DWG/DXF/DWF
- Mozilla Firefox
- Internet Explorer
- VLC Player
- LEXbrowser
- Adobe Reader
- Adobe Flash Player
- Silverlight
- Skype
- 7-Zip
- Filezilla
- Driver per l'utilizzo del software descritto

2.2.1 Microsoft Office Standard

Descrizione articolo		
Microsoft Office Standard		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Programma</i>	Microsoft Office 2010 Standard deve essere disponibile in lingua tedesca e italiana.	
<i>Software Assurance</i>	Deve essere possibile in qualsiasi momento l'aggiornamento alla versione più recente, senza costi di licenza addizionali per il committente.	

2.2.2 Microsoft Outlook

Descrizione articolo		
Microsoft Outlook		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Programma</i>	Microsoft Outlook 2010 deve essere disponibile in lingua tedesca e italiana.	
<i>Software Assurance</i>	Deve essere possibile in qualsiasi momento l'aggiornamento alla versione più recente, senza costi di licenza addizionali per il committente.	
<i>Collegamento</i>	Exchange Server 2010	
<i>Opzioni necessarie</i>	Protezione spam e antivirus RPC over https POP3 e IMAP OWA (Outlook WebApp)	
<i>Dimensioni casella di posta</i>	Dimensioni casella di posta 2 GB	
<i>Archivio</i>	Archivio online (casella di posta Exchange) 4 GB	

2.2.3 Antivirus

Descrizione articolo		Marca, tipo e modello dell'articolo offerto
Antivirus		
Caratteristiche tecniche		
Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Programma</i>	Programma antivirus per tutti i client	
<i>Software Assurance</i>	Deve essere possibile in qualsiasi momento l'aggiornamento alla versione più recente, senza costi di licenza addizionali per il committente.	

**2.2.4 Visio Professional Single Language**

<b>Descrizione articolo</b>		
Visio Professional Single Language		
<b>Caratteristiche tecniche</b> Le caratteristiche indicate sono da intendersi come requisiti minimi.		
<i>Programma</i>	Microsoft Visio2007 deve essere disponibile in lingua tedesca e italiana.	
<i>Software Assurance</i>	Deve essere possibile in qualsiasi momento l'aggiornamento alla versione più recente, senza costi di licenza addizionali per il committente.	

**3. Prestazioni aggiuntive**

**3.1 Categorie delle prestazioni aggiuntive**

Le tipologie di prestazioni che nel corso della durata del contratto si rendono necessarie e non fanno parte del bando di gara devono essere conteggiate in base ai costi sostenuti e sono suddivise nelle seguenti categorie:

- a. prestazioni aggiuntive standard: prestazioni che sono previste nel bando di gara a una delle singole voci (da 2.1.1 a 3.2.4) (per es. creazione di altri utenti, reimpostazione della password, modifica di indirizzi e-mail, ecc.)
- b. tecnica di supporto: prestazioni aggiuntive che possono essere fornite da un tecnico di supporto e non sono previste nel bando di gara
- c. tecnica di sistema: prestazioni aggiuntive che possono essere fornite solo da un tecnico di sistema e non sono previste nel bando di gara