

Deliberazione n° 253 del 24 aprile 2018

Oggetto: Provvedimento di adesione alla Convenzione Consip per la fornitura dei Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni (SGM) – Conferma ordine CIG derivato n.7342025EAF e determinazioni successive.

IL DIRETTORE U.O.C. PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

A conclusione di specifica istruttoria, descritta nella narrazione che segue, si rappresenta che ricorrono i presupposti finalizzati all'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 e s.m.i.

Premesso che

- le Aziende sanitarie sono tenute ad approvvigionarsi mediante le convenzioni stipulate dalle centrali regionali di riferimento ovvero, qualora non siano operative convenzioni regionali, le convenzioni - quadro stipulate da Consip Spa (art. 1 comma 449 della L. n.296/2006, come modificato dall'art.7 comma 1 della L. n. 94/2012 e art. 15, comma 13, lett. d) della L. n.135/2012 e s.m.i.);
- fermi restando gli obblighi di cui al punto precedente, le Amministrazioni pubbliche ex art. 1, comma 512 della L. n.208/2015, provvedono agli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite Consip Spa o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali,
- la Consip Spa - a seguito dell'espletamento di una procedura aperta, suddivisa in cinque lotti - ha aggiudicato l'appalto per l'affidamento dei Servizi di gestione e manutenzione di Sistemi tecnologici IP e PDL (SGM), già presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni relativamente a centrali telefoniche, apparati di reti locali, postazioni di lavoro, server, sistemi di sicurezza, sistemi di cablaggio, in favore del R.T.I. Fastweb Spa (mandataria) – Maticmind Spa (mandante), come emerge dalla consultazione della piattaforma di interesse (www.acquistinretepa.it, sotto la voce "Iniziativa");
- in data 30/11/2016 la medesima Società ha attivato la Convenzione in parola, con scadenza fissata al 28/05/2018, prorogabile fino a diciotto mesi;

Considerato che

- quest'Azienda, stante l'esigenza di fruire dei servizi in questione, inclusi nel lotto n.5 (CIG n.6529757DED) della succitata Convenzione, a partire dal mese di giugno dell'anno 2017 avviava - tramite il Servizio Informativo Aziendale (S.I.A.), in persona del Direttore Dott. Giovanni Sferragatta - l'istruttoria correlata alla relativa adesione;
- il precitato Direttore, con mail del 03/01/2018 (allegato n.1), avendo definito l'istruttoria di che trattasi, ha rimesso all'UOC Provveditorato – Economato i documenti "per la predisposizione dei successivi adempimenti finalizzati all'adesione a Convenzione CONSIP SGM per la gestione delle infrastrutture telefoniche aziendali";
- questa AORN ha, quindi, richiesto (Prot. gen. n.00161 del 18/01/2018 – allegato n.2) alla centrale di committenza regionale di cui alla L.n.89/2014, So.re.sa. Spa, la prescritta autorizzazione per procedere a tanto in considerazione del relativo importo complessivo;
- nel frattempo - stante la probabilità dell'esaurimento del massimale prestabilito per il lotto di interesse aziendale (€ 85.400.000,00 previsto per il Lotto n.5), poi verificatosi l'11/01/2018 - la scrivente, quale punto ordinante aziendale, ha emesso l'ordine di acquisto (ordine n.4087113 - allegato n.3), richiedendo alla Fastweb Spa. la fornitura quadriennale dei servizi ivi elencati, qui espressamente richiamati e trascritti;

- la medesima scrivente, quale Direttore dell'UOC Provveditorato - Economato, con nota del 01/02/2018 (allegato n. 4) - tenuto conto del silenzio serbato dalla So.re.sa. sull'istanza inoltrata - ha quindi chiesto alla succitata FASTWEB Spa. di differire "..... in ottemperanza alle disposizioni della Direzione Strategica" la decorrenza del summenzionato ordinativo;

Preso atto

- che la summenzionata Società FASTWEB, con mail datata 08/02/2018 (allegato n.5), ha poi fatto pervenire a questa AORN il Piano di esecuzione dei servizi, come rettificato dalla stessa;
- che susseguentemente la So. Re.sa. ha rilasciato l'autorizzazione richiestale (nota Prot. Soresa n. 008683/2018 - allegato n.6), ribadendo l'obbligo posto a carico degli Enti del S.S.N. di approvvigionarsi presso la Consip Spa, relativamente "...alle categorie merceologiche presenti nella piattaforma..." allestita da detta Società;
- che, acquisita la prescritta autorizzazione, l'UOC Provveditorato - Economato ha predisposto il provvedimento concernente la formalizzazione dell'adesione alla suddetta Convenzione;

Considerato

- inoltre, che, al fine di fruire del Servizio di gestione e manutenzione IP e postazioni di lavoro, incluso nella Convenzione di che trattasi (Lotto n.5 - CIG. n. .6529757DED), occorre procedere:
 - alla conferma, attesa la motivazione esposta in premessa, qui richiamata e trascritta, dell'ordinativo aziendale (ordine n.4087113) emesso dalla scrivente - quale punto ordinante registrato - antecedentemente al rilascio da parte della So.re.sa. dell'autorizzazione richiestale, nei confronti della Fastweb Spa. (mandataria del RTI) per la fornitura quadriennale sotto esplicitata e alle condizioni economiche previste nel listino di fornitura, pubblicato sulla piattaforma di pertinenza;

Descrizione	Importi oltre Iva
Servizio di gestione e manutenzione IP e postazioni di lavoro	
Servizio di gestione	€ 15.210,00
Servizio di manutenzione	€ 14.400,00
	Importo complessivo annuo = € 29.610,00
Intervento di cablaggio - n.50 interventi (costo dovuto solo per il primo anno)	Importo = € 30.200,00

per una spesa complessiva quadriennale 148.640,00 oltre Iva ;

- alla formalizzazione dell'adesione a detta Convenzione, addivenendo all'adozione del presente provvedimento;

ESAMINATI tutti gli atti innanzi richiamati ed allegati alla presente;

VISTI

- l'art. 15, comma 13, lett. d) della L. n.135/2012 e smi., recante disposizioni urgenti in materia di riduzione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini, che impone alle Aziende Sanitarie di aderire alle Convenzioni quadro regionali ovvero alle Convenzioni Consip;
- l' art. 1, comma 512 della L. n.208/2015, che - con precipuo riguardo agli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività - impone alle PP.AA. di approvvigionarsi esclusivamente tramite Consip Spa o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali;
- i Decreti Commissariali n.11/2012, n.126/2012 e n. 105/2014;

Ritenuto pertanto

- di procedere alla conferma, attesa la motivazione esposta in premessa, qui richiamata e trascritta, dell'ordinativo aziendale (ordine n.4087113) emesso dalla scrivente - quale punto ordinante registrato - nei confronti della Fastweb Spa. per la fornitura quadriennale sotto esplicitata, inclusa nel Lotto n. 5 della sopraindicata Convenzione e alle condizioni economiche previste nel listino di fornitura;

Descrizione	Importi oltre Iva
Servizio di gestione e manutenzione IP e postazioni di lavoro	

Servizio di gestione	€ 15.210,00
Servizio di manutenzione	€ 14.400,00
	Importo complessivo annuo = € 29.610,00
Intervento di cablaggio – n.50 interventi (costo dovuto solo per il primo anno)	Importo = € 30.200,00

per una spesa complessiva quadriennale 148.640,00 oltre Iva ;

- di procedere, inoltre, a formalizzare l'adesione a detta Convenzione, addivenendo all'adozione del presente provvedimento;

Attestata

la legittimità della presente proposta di deliberazione, che è conforme alla vigente normativa in materia;

PROPONE

I - DI PROCEDERE alla conferma, attesa la motivazione esposta in premessa, qui richiamata e trascritta, dell'ordinativo aziendale (ordine n.4087113) emesso dalla scrivente - quale punto ordinante registrato - nei confronti della Fastweb Spa. per la fornitura quadriennale sotto esplicitata, inclusa nel Lotto n. 5 della sopraindicata Convenzione e alle condizioni economiche previste nel listino di fornitura:

Descrizione	Importi oltre Iva
Servizio di gestione e manutenzione IP e postazioni di lavoro	
Servizio di gestione	€ 15.210,00
Servizio di manutenzione	€ 14.400,00
	Importo complessivo annuo = € 29.610,00
Intervento di cablaggio – n.50 interventi (costo dovuto solo per il primo anno)	Importo = € 30.200,00

per una spesa complessiva quadriennale 148.640,00 oltre Iva ;

II - DI PROCEDERE, inoltre, a formalizzare l'adesione a detta Convenzione, addivenendo all'adozione del presente provvedimento

III - DI DARE ATTO che la spesa complessiva inerente all'adesione in questione ammonta ad € 181.340,80 Iva inclusa e sarà imputata agli esercizi di competenza;

- di dare, altresì, atto che la durata del singolo contratto aziendale, attuativo della succitata Convenzione, è pari a quattro anni, decorrenti dal 03/05/2018;

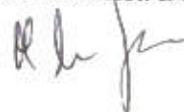
- che il responsabile del procedimento di che trattasi è il Direttore della UOC Provveditorato – Economato, Dott.ssa Marisa Di Sano;

- che il Direttore dell'esecuzione del contratto è individuato nel Direttore del S.I.A., Dott. Giovanni Sferragatta;

IV - DI TRASMETTERE copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché, oltre che al proponente, al Direttore UOC Gestione Economico Finanziaria;

V - DI PUBBLICARE integralmente la presente deliberazione.

**IL DIRETTORE UOC
PROVVEDITORATO – ECONOMATO**
Dott.ssa Marisa Di Sano

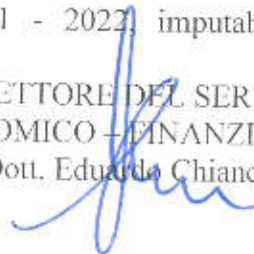


ATTESTAZIONE DI REGOLARITÀ CONTABILE

Il costo derivante dal presente atto:

è di competenza dell'esercizio 2018 - 2019 - 2020 - 2021 - 2022, imputabile al conto economico _____;

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO
ECONOMICO – FINANZIARIO**
Dott. Eduardo Chianese



Allegato n. 1

Provveditorato AORN Caserta

Da: "PEC SIA" <sia@ospedalecasertapec.it>
Data: mercoledì 3 gennaio 2018 14:09
A: "PEC Provveditorato" <provveditorato@ospedalecasertapec.it>
Allega: RICHIESTA+ASSESSMENT (2).pdf; EXCEL+RICHIESTA+ASSESSMENT.PDF;
ORDINE_3922113.pdf; Piano di Esecuzione dei Servizi_AORN CASERTA_vers2.0.pdf
Oggetto: Invio documenti per predisposizione adesione a convenzione CONSIP SGM per la gestione delle infrastrutture telefoniche Aziendali

Buongiorno,

con riferimento a quanto in oggetto, si trasmettono in allegato i seguenti documenti acquisiti dallo scrivente, a tanto incaricato dall'Azienda, nell'ambito dell'istruttoria all'adesione a convenzione CONSIP denominata SGM (Servizi di Gestione e Manutenzione) per la gestione delle infrastrutture telefoniche Aziendali:

- Richiesta di ASSESSMENT (descrittiva) – file: RICHIESTA+ASSESSMENT (2).pdf
- Richiesta di ASSESSMENT (schematica, excel etc.) – file: EXCEL+RICHIESTA+ASSESSMENT.pdf
- Ordine di richiesta di ASSESSMENT su piattaforma CONSIP – file: ORDINE_3922113.pdf
- Piano di Esecuzione dei Servizi (PES) ricevuto da FastWEB in risposta alla richiesta – file: Piano di Esecuzione dei Servizi_AORN CASERTA_vers2.0.pdf

Tutto quanto sopra, che risulta in linea con le esigenze Aziendali, potrà essere utilizzato per la predisposizione dei successivi adempimenti finalizzati all'adesione della convenzione CONSIP SGM.

Si resta a disposizione per eventuali chiarimenti e si porgono i migliori saluti,
Giovanni Sferragatta
UOC S.I.A.

(richiesta da inviare via e.mail compilata in ogni sua parte, timbrata e firmata con data e numero di protocollo)

CONVENZIONE CONSIP SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI IP E PdL – Lotto 5

A.D.D.: UOC Affari Generali - Ufficio Protocollo Generale
Protocollo: 0020672/U Data: 24/10/2017 12:53
Ufficio: UFFICIO PROTOCOLLO
Classifica:



Spett.le
RTI Fastweb SpA-Maticmind SpA
e-mail: consipsgm@fastweb.it

Richiesta di Assessment

Il sottoscritto **GIOVANNI SFERRAGATTA**, in qualità di **DIRIGENTE RESPONSABILE** per la **AORN DI CASERTA**, Direzione **U.O.C. SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI**, codice fiscale e Partita IVA **02201130610**, con sede in **CASERTA**, Via Palasciano snc, tel. **0823.231111**, e.mail. sia@ospedale.caserta.it, PEC: sia@ospedalicasertapec.it, nome utente identificativo sul portale Acquistinretepa **SFRGNN002**

vista la "Convenzione per la fornitura di servizi di gestione e manutenzione dei sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 5" stipulata ai sensi dell'art. 26 della Legge n. 488/1999 e dell'Art. 58 Legge n. 388/2000, dalla Consip S.p.A con il RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A. (di seguito per brevità anche "Fornitore"), con la presente effettua una **Richiesta di Assessment** al Fornitore, basata sul documento allegato alla presente.

Il sottoscritto dichiara di essere autorizzato ad emettere la richiesta per nome e per conto dell'Amministrazione Contraente titolata ad aderire alla Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia.

Caserta, 24 Ottobre 2017

per l'Amministrazione Contraente

(timbro e firma)
CASERTA

REFERENTE per il CONTRATTO				
Nome	Vel ufficio	Tel mobile	email personale	email certificata
Dott. Giovanni Sferagatta	0823.232899	399.8008401	sia@ospedale.caserta.it	sia@ospedalecasertapec.it



Numero sede	Dimensionazione sede
Sede 1	Ospedale Sarr'Yanna a San Sebastiano 9 Quarto

	SERVIZIO DI GESTIONE				SERVICE DESK				SERVIZIO DI MANUTENZIONE			
	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato			
Centri teleselezione (in deposito)	SLA sid	SLA Gold	SLA sid	SLA Gold	750							
Apparati LAN STABILIZIONE												
Apparati LAN MODULARI												
Apparati di Sicurezza SMALL												
Apparati di Sicurezza MEDIANA												
Apparati di Sicurezza LARGE												
Server												

Protezioni di Lavoro	SERVIZIO DI GESTIONE				SERVIZIO DI MANUTENZIONE		
	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato	
	SLA sid	SLA Gold	SLA sid	SLA Gold	SLA sid	SLA Gold	
					DESKTOP < 5 anni	DESKTOP > 5 anni	LAPTOP < 5 anni

	Interventi di Cablaggio		
	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato
Prese RJ45			
Prese FDDI			
Cat5/Cat6/Orizzontale	400		
Cat5/Cat6/Verticale	400		
Manuale di certificazione			

	Orario di erogazione dei servizi		
	Orario standard	Orario esteso	Orario continuato
LAN			
MAN			
SDS			
SPD			
VPN			
SAB			
DDIA			

Prisidio		
Orario standard	Orario esteso	Orario continuato
1		



ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO	
Nr. Identificativo Ordine	3922113
Descrizione Ordine	SGM - Richiesta di assessment
Strumento d'acquisto	Convenzioni
CIG	non sussiste l'obbligo di richiesta
CUP	non inserito
Bando	Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro
Categoria(Lotto)	Lotto 5
Data Creazione Ordine	24/10/2017
Validità Documento d'Ordine (gg solari)	nessuna scadenza / nessun limite
Data Limite invio Ordine firmato digitalmente	nessuna scadenza / nessun limite
AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	
Nome Ente	AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Codice Fiscale Ente	02201130610
Nome Ufficio	UOC S.I.A.
Indirizzo Ufficio	VIA TESCIONE, TR PALASCIANO, SNC, 81100 - CASERTA (CE)
Telefono / FAX ufficio	0823306494/0823306494
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione elettronica	551B2G
Punto Ordinante	GIOVANNI SFERRAGATTA / CF: SFRGNN60E03B715X
Email Punto Ordinante	GIOVANNISFERRAGATTA@OSPEDALE.CASERTA.IT
Partita IVA Intestatario Fattura	02201130610
Ordine istruito da	GIOVANNI SFERRAGATTA
FORNITORE CONTRAENTE	
Ragione Sociale	FASTWEB (in RTI)
Partita IVA Impresa	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Indirizzo Sede Legale	VIA CARACCILOLO 51 - 20100 - MILANO(MI)
Telefono / Fax	0245451/0245453022
PEC Registro Imprese	FASTWEBSPA@LEGALMAIL.IT
Tipologia impresa	SOCIETÀ PER AZIONI
Numero di Iscrizione al Registro Imprese / Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	12878470157
Data di iscrizione Registro Imprese / Albo Professionale	29/07/1999
Provincia sede Registro Imprese / Albo Professionale	MI
INAIL: Codice Ditta / Sede di Competenza	5754889
INPS: Matricola aziendale	4959627727
Posizioni Assicurative Territoriali - P.A.T. numero	10953364-10954139-91683426
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	Non inserito
CCNL applicato / Settore	TELECOMUNICAZIONI / TLC

Oggetto dell'ordine (1 di 1) - Metaprodotto: Servizi di gestione e manutenzione IP e postazione

Codice articolo fornitore: PDL1-L5-00 - Condizioni di fornitura: Preliminare - Nome del servizio: Richiesta di assessment - Prezzo: 0,00 - Tipo contratto: Acquisto - Unità di misura: Servizio

ALTRI ELEMENTI DELL'ORDINE

Nome	Valore
Obbligo alla registrazione sulla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	obbligata
Registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	registrato

RIEPILOGO ECONOMICO

Oggetto	Nome Commerciale	Prezzo Unitario (€)	Qtà ordinata	Prezzo Complessivo (IVA esclusa)	Aliquota IVA (%)
1	Richiesta di assessment	0,00	1 (Servizio)	0,00 €	22,00

Totale Ordine (IVA esclusa) € 0,00

IVA € 0,00

Totale Ordine (IVA inclusa) € 0,00

INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE

Indirizzo di Consegna	VIA TESCIONE, TR PALASCIANO, SNC - 81100 - CASERTA - (CE)
Indirizzo di Fatturazione	VIA TESCIONE, TR PALASCIANO, SNC - 81100 - CASERTA - (CE)
Intestatario Fattura	AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Codice Fiscale Intestatario Fattura	02201130610
Partita IVA da Fatturare	02201130610
Modalità di Pagamento	non indicato

NOTE ALL'ORDINE

Nessuna nota aggiuntiva

DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE

Allegato 1.RICHIESTA DI ASSESSMENT RICHIESTA ASSESSMENT.PDF - dim. 93.43 Kb

Allegato 2.EXCEL RICHESTA FABBISOGNO EXCEL RICHIESTA ASSESSMENT.PDF - dim. 1629.09 Kb

DISCIPLINA ED ALTRI ELEMENTI APPLICABILI AL PRESENTE CONTRATTO

L'Amministrazione prende atto che qualora l'ordine intervenga a raggiungimento del massimale contrattualmente previsto, sebbene trasmesso dalla piattaforma al Fornitore, lo stesso non potrà comunque trovare esecuzione

QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Piano di Esecuzione dei Servizi

Per l'Amministrazione:

**AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO**
DI RILIEVO NAZIONALE E ALTA SPECIALIZZAZIONE

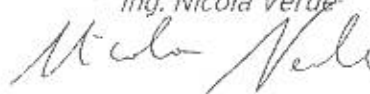


Convenzione

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

Doc. Prot. N. SRic20170000021145-2 del 29.12.2017

FASTWEB S.p.A.
EXECUTIVE SALES ENTERPRISE
Ing. Nicola Verde



	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Sezione di Controllo

Approvazione

Fasi del Documento	Ruolo	Data
Elaborazione	Sales Engineer	Mimma De Maria
Approvazione	Sales Engineer Manager	Simone Napoletano

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Sales Engineer	10/11/2017	Nascita del documento
2.0	Sales Engineer	29/12/2017	Eliminati Servizi di Presidio e Service Desk anni secondo, terzo e quarto

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	RISULTATI DELL'ASSESSMENT	6
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	6
2.2	CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE	7
3	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO	10
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	12
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	15
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	18
3.4	STIME	36
3.5	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	37
3.5.1	<i>Orario di Erogazione dei servizi</i>	38
4	PIANO ECONOMICO	44
4.1	DETTAGLIO SERVIZI GESTIONE	44
4.1.1	<i>Servizio di Gestione Centrali Telefoniche</i>	45
4.2	DETTAGLIO SERVIZI MANUTENZIONE	46
4.2.1	<i>Servizio di Manutenzione Centrali telefoniche</i>	47
4.2.2	<i>Presidio</i>	Error!
	<i>Bookmark not defined.</i>	
4.3	DETTAGLIO INTERVENTI DI CABLAGGIO	47

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

1 Introduzione

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare i servizi proposti da Fastweb nell'ambito della Convenzione per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" stipulata tra la Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, e Fastweb S.p.A. quale aggiudicatario della procedura di gara.

Oggetto della Convenzione è la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: centrali telefoniche, apparati di reti locali, cablaggio, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server.

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto sulla base della richiesta di Assessment inviata dall'Amministrazione, delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment. Come previsto dalla Convenzione suddetta, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al RTI secondo le modalità indicate nella Guida alla convenzione.

La Convenzione ha durata di 18 (diciotto) mesi decorrenti dalla data del 30/11/2016 e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi. Durante il predetto periodo di durata della Convenzione, anche se prorogato, le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura Principali e Collegati. Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura Principale, l'Amministrazione stipula il Contratto di Fornitura, avente ad oggetto i servizi richiesti nell'Ordinativo, e di durata determinata dall'Amministrazione, a scelta tra 24, 36 o 48 mesi.

Con l'invio degli Ordinativi Collegati, l'Amministrazione potrà integrare il Contratto di Fornitura relativamente a:

a) nuovi servizi, tra quelli oggetto della presente Convenzione, sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura; per tali nuovi servizi la durata di erogazione non potrà essere inferiore a 12 mesi, e sarà, a scelta dell'Amministrazione, fino al 24°, 36° o 48° mese successivo alla stipula del Contratto di Fornitura. Ne potrà derivare che, limitatamente a tali nuovi servizi, la durata del Contratto di Fornitura risulti di conseguenza estesa.

b) servizi precedentemente contrattualizzati con l'Ordinativo Principale di Fornitura su nuovi apparati o su apparati già oggetto del Contratto di Fornitura (ad esempio, servizi in relazione ai quali l'Amministrazione Contraente ha esaurito il numero di pacchetti di interventi sul cablaggio, pacchetti IMAC, ticket del service desk o servizi su nuovi apparati per i quali l'Amministrazione richieda in un secondo momento l'erogazione dei servizi); anche in questo caso, l'Ordinativo Collegato può estendere la durata originaria del Contratto di Fornitura fino ad una durata complessiva, a scelta dell'Amministrazione, di 36 o 48 mesi dalla stipula del Contratto di Fornitura.

Si precisa che, con l'invio degli Ordinativi di Fornitura Collegati, come indicato ai punti a) e b) precedenti, l'Amministrazione potrà variare la durata del contratto (stipulato con

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

l'Ordinativo di Fornitura Principale), rispettando comunque il vincolo che la durata complessiva massima non potrà in alcun caso superare i 48 mesi a partire dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura (es: se la durata del Contratto di Fornitura era di 24 mesi, l'Ordinativo Collegato potrà estenderla di 12 o 24 mesi, mentre se la durata del Contratto di Fornitura era pari a 36 mesi, potrà essere estesa di soli ulteriori 12 mesi).

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

2 Risultati dell'Assessment

2.1 MANAGEMENT SUMMARY

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione Contraente, riportate nella "Richiesta di Assessment" e delle eventuali "informazioni di dettaglio" (tipologia apparato, marca/modello, part/serial number, configurazione, data acquisto, ubicazione), in questa sezione sono dettagliati i servizi e le necessità oggetto del PES (Piano di Esecuzione dei Servizi).

La sede oggetto di sopralluogo è la seguente:

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI						
Numero sede	Denominazione sede	Part. Toponomastica	Indirizzo	Civico	Comune	Provincia
Sede 1	Ospedale Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta	V.	F. Palasciano	1	Caserta	CE

AMBITO CENTRALI TELEFONICHE

Anagrafica Sede						Tecnologia PABX (Marca/Modello)	Derrivati Attivi		Posto Operatore	
Denominazione sede	Part. Toponomastica	Indirizzo	Civico	Comune	Provincia	(Marca/Modello)	IP (quantità)	wireless (quantità)	Ipovedente (quantità)	Ipovedente (marca modello)
Ospedale Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta		Via F. Palasciano	1	Caserta	CE	Alcatel Enterprise	747		3	Alcatel

I servizi oggetto della richiesta di Assessment sulle infrastrutture esistenti dell'Amministrazione per ambito tecnologico sono riassunti nella tabella seguente:

Servizi	PdL	Centrale Telefonica	Rete Locale	Server	Sicurezza
Gestione	0	750	0	0	0
Manutenzione	-	Si	-	-	-

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

IMAC	0				
Interventi sul Cablaggio			50		
Presidio			1		
Service Desk			0		

L'orario di erogazione dei servizi di gestione è riportata nella tabella seguente:

Assistenza	SLA	PdL	Centrale Telefonica	Rete Locale	Server	Sicurezza
Base	Standard	0	0	0	0	0
Base	Gold	0	0	0	0	0
Esteso	Standard	0	0	0	0	0
Esteso	Gold	0	0	0	0	0
Continuato	Standard	0	0	0	0	0
Continuato	Gold	0	750	0	0	0

L'orario di erogazione degli ulteriori servizi opzionali è riportata nella tabella seguente:

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Presidio	Service Desk
Base	0	50	1	0
Esteso	0	0	0	0
Continuato	0	0	0	0

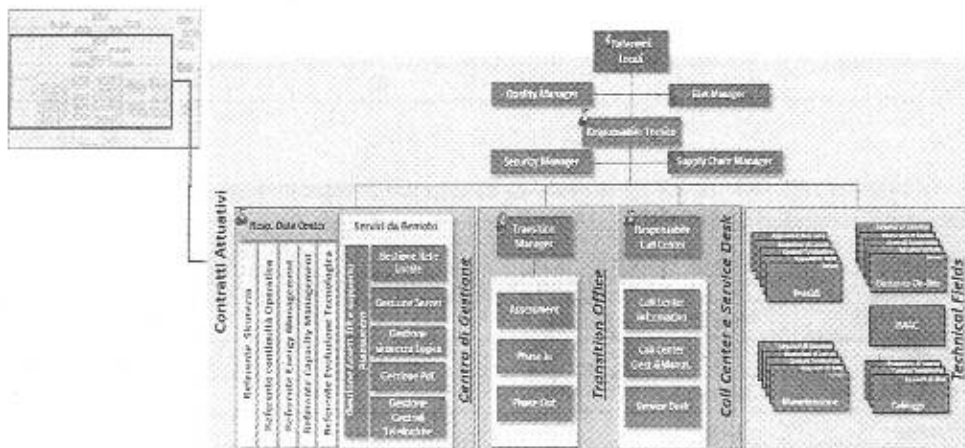
L'elenco completo delle consistenze registrate in fase di assessment e i dettagli degli apparati inclusi nel perimetro dei servizi sopra elencati è riportato in Allegato 1 - *Apparati inclusi nel perimetro*.

2.2 CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE

In questo paragrafo sono fornite le indicazioni preliminari sulle modalità con la quale il servizio verrà consegnato (e quindi erogato), nei tempi e con le modalità previste dalla Convenzione stipulata tra RTI Fastweb-Maticmind e Consip.

Il Modello Organizzativo che viene proposto dal RTI per il governo del singolo Contratto Attuativo è rappresentato in figura seguente.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---



Le funzioni indicate hanno la Responsabilità di Governo delle strutture preposte all'erogazione operativa dei relativi servizi.

Il **Referente Locale** è responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura Principale e negli eventuali Ordinativi Collegati. Ai fini della presente Convenzione sono state scelte le figure con maggiori skill e seniority dotandole della necessaria autonomia decisionale per la gestione dei Servizi. Tale figura ha la responsabilità di coordinamento delle figure riportate in figura attraverso il cui contributo e supporto effettua: la gestione e il controllo di tutte le attività relative all'Assessment e al Piano di Esecuzione dei Servizi; la gestione e il controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura Principale ed eventuali Ordinativi Collegati; il monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA; le attività di emissione delle fatture; la raccolta e la gestione delle informazioni e della reportistica; la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti; il supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio della Convenzione.

Il **Responsabile Tecnico** è responsabile del corretto utilizzo delle infrastrutture Tecniche e di allineamento degli strumenti utilizzati allo stato dell'arte. Gestisce e pianifica nuovi fabbisogni, si relaziona con le strutture operative nelle figure dei Referenti Locali. Verso l'Amministrazione costituisce la naturale interfaccia del Referente Tecnico dell'Amministrazione, interagendo con lui per quanto riguarda tutte le esigenze di natura tecnica. Supporta in maniera diretta i Referenti Locali nelle attività di Assessment e di redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Partecipa alla individuazione degli standard tecnici da seguire nell'espletamento delle attività inerenti i servizi. Verifica la coerenza tecnica delle attività svolte secondo gli standard individuati e approvati. Verifica l'effettivo ed efficace raggiungimento degli obiettivi delle attività svolte rispetto agli standard individuati e approvati. Fornisce supporto sulle questioni inerenti innovazione tecnologica

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

e/o scelta di soluzioni alternative. Fornisce supporto alla definizione dei requisiti delle attività da svolgere, con particolare focus su quelli non funzionali (es. tempi di risposta)

L'attivazione dei servizi di gestione e dei servizi opzionali richiesti è subordinata a quanto segue.

Per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto la rete dell'Amministrazione dovrà essere collegata al Centro di Gestione (integrato con il sistema di Trouble Ticket e al database degli asset), in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. I costi per la realizzazione di tale collegamento sono a carico dell'Amministrazione.

Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono necessariamente la presenza di personale in loco, ad esempio:

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati;
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano, in modalità remota, la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo.

RTI intende avvalersi dello strumento del subappalto per quota parte dei servizi offerti, come previsto nell'articolo 15 della Convenzione stipulata tra Fastweb-Maticmin e Consip.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006, alle seguenti condizioni:

- RTI deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare e depositare presso la Consip S.p.A. copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- RTI deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 118, comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'impresa subappaltatrice;

L'avvio dei servizi per cui è previsto il subappalto è vincolato all'espletamento delle formalità di cui sopra e alla accettazione da parte dell'Amministrazione della richiesta sottomessa da RTI.

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

3 Piano Tecnico-Organizzativo

I servizi richiesti nell'ambito della Convenzione e inclusi nel PES sono i seguenti:

- 1) Servizio di gestione
- 2) Servizio di manutenzione
- 3) Service Desk
- 4) Cablaggio
- 5) IMAC su PdL

Servizio di Gestione

Il servizio di gestione è il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico. Il servizio potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici e per tutti o parte degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione in tale ambito. Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione". Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione.

Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Amministrazione.

Servizi di Presidio

Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal RTI per le attività di gestione, richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato, di risorse del RTI presso le strutture dell'Amministrazione Contraente e svolge le tipiche

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

attività di gestione per i singoli ambiti. L'ambito tecnologico di competenza del personale di presidio è il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione.

Le Amministrazioni che abbiano attivo il servizio di gestione in più ambiti tecnologici ed abbiano necessità del servizio di presidio, possono richiedere detto servizio utilizzando una medesima risorsa per più ambiti. L'Amministrazione deve specificare questa opportunità in fase di Richiesta di Assessment.

Service Desk

Il servizio ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici contrattualizzati.

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con i vincoli e limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel PES) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server.

Interventi sul Cablaggio

Le attività relative al servizio di Interventi su Cablaggio sono: *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; *Add*: fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante; *Change*: modifica delle configurazioni di una presa esistente; *Manutenzione*: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento.

Il servizio di intervento sul cablaggio è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

IMAC su PdL

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali l'Amministrazione richiederà un intervento on site. Tale servizio

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi. Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

L'elenco dei servizi erogati da remoto è il seguente:

Gestione da remoto

I servizi di gestione da remoto vengono erogati dal Centro di Gestione. Per l'erogazione dei servizi da Remoto viene utilizzata la componente tecnologica dei Data Center RTI attraverso i quali vengono messe a disposizione le infrastrutture, le Piattaforme e le risorse specialistiche necessari. In relazione all'organizzazione, i team utilizzati per i Servizi di Gestione sono composti da diverse figure professionali con conoscenze specifiche dei diversi ambiti tecnologici.

Il personale sarà costituito da sistemisti di alto livello in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il personale che opererà presso il centro di Gestione sarà coordinato dal **Responsabile dei Servizi da Remoto** al quale risponderanno per le attività di competenza che verranno svolte attraverso una serie di strumenti informatici che consentiranno loro di operare in modo efficace, nel rispetto delle procedure comuni per la risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, per le attività inerenti le richieste delle Amministrazioni contraenti e per quelli che devono essere svolti in autonomia secondo i processi di servizio opportunamente progettati e condivisi con l'Amministrazione in fase di avvio.

Questi strumenti sono ovviamente gli stessi che utilizzano le strutture centrali di Call Center (quindi installati presso il Centro di Gestione), ovvero:

- Lo strumento di Trouble Ticketing (TTS)
- Il sistema di gestione degli Asset
- La soluzione di Remote Control, che consentirà loro di effettuare interventi sulla postazione di lavoro dell'Utente finale anche remotamente pur all'interno della stessa Sede.
- Lo strumento di Knowledge Management per la gestione centralizzata della conoscenza.

Saranno inoltre dotati di telefoni cellulari e saranno allertati anche automaticamente in caso di criticità e/o interventi assegnati tramite messaggi inviati in automatico dalla piattaforma TTS.

Per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni il RTI ha selezionato personale con competenze professionali più che adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

apparati oggetto dei Servizi di Gestione. Il quadro di competenze ricopre totalmente il perimetro richiesto.

Service Desk

Il Service Desk è una unità funzionale composta da risorse incaricate di trattare con una varietà di attività inerenti ai servizi, tramite:

- Numero verde dedicato;
- Numero telefonico dedicato di rete fissa nazionale per la ricezione dei fax
- Indirizzo e-mail dedicato;

L'Organizzazione identificata è della tipologia centralizzata (Centralized Service Desk). Tale struttura è inserita nel Call Center Informativo e di Gestione e Manutenzione per garantire la massima flessibilità organizzativa. Questo accorgimento ha il vantaggio di rendere disponibile il personale per contribuire ad affrontare i periodi di picco e supportare la formazione, contribuendo ad aumentare la velocità di risoluzione dei malfunzionamenti e delle Richieste che dovessero pervenire alla struttura.

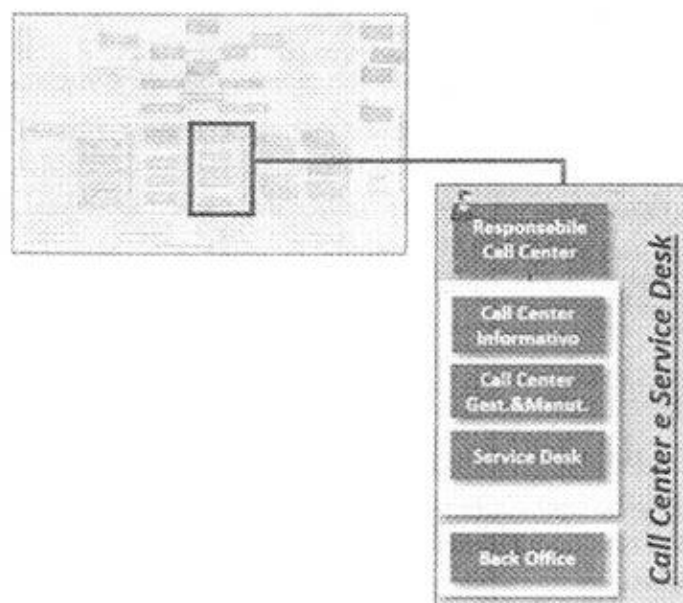


Figura 1 – Organizzazione per il Service Desk Service

FASTWEE	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi	MATICMIND
----------------	---	------------------

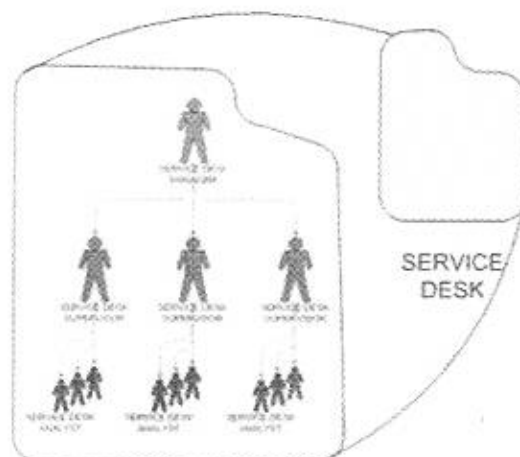


Figura 1 – Dettaglio dei Ruoli per il Service Desk

Il Service Desk risponde al Responsabile del Call center. I ruoli e le figure utilizzate sono illustrate nella figura seguente.

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
Service Desk Manager	<p>Tra le sue principali responsabilità rientrano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Assegnare le persone ai ruoli richiesti ❖ Gestione delle risorse assegnate al Service Desk, inclusi i Supervisor ❖ Gestione delle attività del Service Desk ❖ Agire da punto di escalation per i Supervisor ❖ Prendere la responsabilità generale per le segnalazioni gestite dal Service Desk ❖ Monitorare ed effettuare dei report sulle performance del Service Desk
Service desk supervisor	<p>Le responsabilità tipiche del Service Desk Supervisor includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Assicurare che i livelli di competenza e dimensionamento siano mantenuti durante l'orario di servizio attraverso la gestione delle turnazioni ❖ Agire da punto di escalation qualora dovessero sorgere delle difficoltà o controversie nelle chiamate ricevute ❖ Produrre i report sulle statistiche ❖ Assistere gli Analyst nel fornire un supporto di primo livello nell'ipotesi di aumento dei volumi delle chiamate, o qualora fosse richiesta una maggiore competenza.
Service desk Analyst	<p>Oltre ai compiti generici di un operatore di Call Center ha skill più tecnici con il compito di identificare le necessità degli utenti abilitati, fornire il supporto di 1° livello prendendo le chiamate e gestendo le relative segnalazioni di disservizio (Incident) o richieste di servizio (Request) seguendo i processi e le procedure di Incident Management e Request Fulfillment, in linea con gli SLA richiesti instradando verso il corretto livello di Gestione qualora non dovesse trovare soluzioni. Ha inoltre il compito di</p>

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
	<p>comunicare in maniera proattiva alle Amministrazioni eventuali situazioni che possono influire sulla qualità e continuità dei servizi, stime sulle eventuali interruzioni di servizio, l'avvenuta risoluzione del guasto e la tracciatura della segnalazione</p>

3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE

L'elenco dei servizi erogati on-site presso le sedi dell'Amministrazione è il seguente:

Gestione on-site

L'organizzazione posta in essere per le attività di gestione on-site prevede una struttura (sotto il **Responsabile della Gestione on-site**) di Technical Fields a cui appartengono i Team distribuiti sul territorio e che svolgono attività presso le Amministrazioni: Attività di Gestione svolte on site (anziché da Remoto), interventi IMAC, Interventi di Cablaggio, Presidi, Servizio di Manutenzione. La flessibilità e l'efficacia di tale Organizzazione è garantita dalle strutture già attive, e da cui è mutuata, per erogare servizi del tutto analoghi nell'ambito di altre Convenzioni o Accordi Quadro.

Il personale dei Team a disposizione per i servizi di Gestione on site hanno profili analoghi a quelli del personale impiegato per i Servizi di Gestione da remoto. Ogni team è predisposto al fine di rispondere prontamente a tutte quelle situazioni che prevedono un intervento o una presenza presso i locali dell'Amministrazione. L'adeguatezza dell'infrastruttura logistica e la capillarità delle sedi periferiche consentono dei tempi di intervento molto rapidi in quei casi in cui a seguito dell'inizio di un'attività da remoto si decida di proseguire la stessa on-site. Parimenti la stessa struttura è adeguata per poter disporre delle risorse necessarie a coprire attività di Gestione on-site continuative o programmate.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

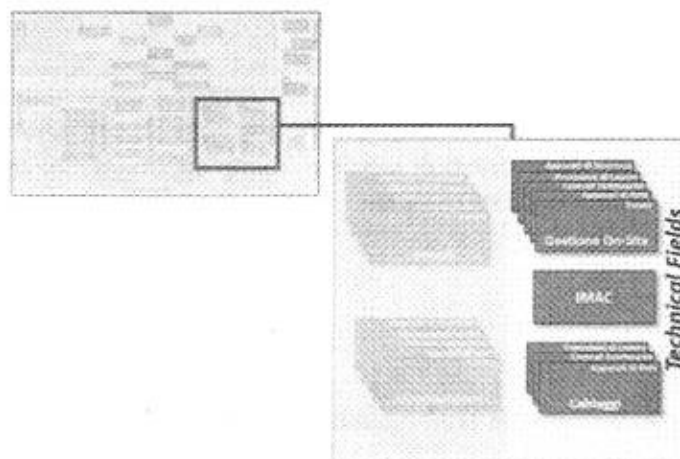


Figura 1 - Organizzazione per la Gestione On-Site

Alle medesime strutture territoriali appartengono i Team che vengono ingaggiati per gli interventi **IMAC sulle PdL** e per gli **interventi di Cablaggio**, questi sono costituiti da personale specializzato, che viene ingaggiato su richiesta dell'Amministrazione che ha contrattualizzato tale servizio con l'apertura di una richiesta effettuata al Call Center e dispacciata mediante sistema di Trouble Ticketing. La capillare distribuzione territoriale garantisce di poter effettuare gli interventi richiesti nei tempi contrattualizzati in accordo agli SLA e alle finestre di erogazione previsti. Il coordinamento locale di questi Team è sotto la responsabilità di un **Team Leader di Area** che risponde al Responsabile della Gestione on-site -dotato di seniority e esperienza adeguate alla posizione, e di competenze che coprono, in maniera specifica o trasversale, tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

Manutenzione

Il servizio di manutenzione prevede un Team di Manutenzione, che ricade sotto la responsabilità del Responsabile dei servizi di Manutenzione, in cui sono presenti tutte le competenze necessarie per coprire gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il Team ricade nella struttura dell'Unità Technical Fields, che costituisce il "centro di controllo" per i servizi di Manutenzione Hardware e per tutti gli altri servizi on-site oggetto della Convenzione. Tale Unità effettua le attività sul territorio di competenza attraverso una struttura operativa e di supporto che ha la piena responsabilità dei servizi di erogazione assistenza.

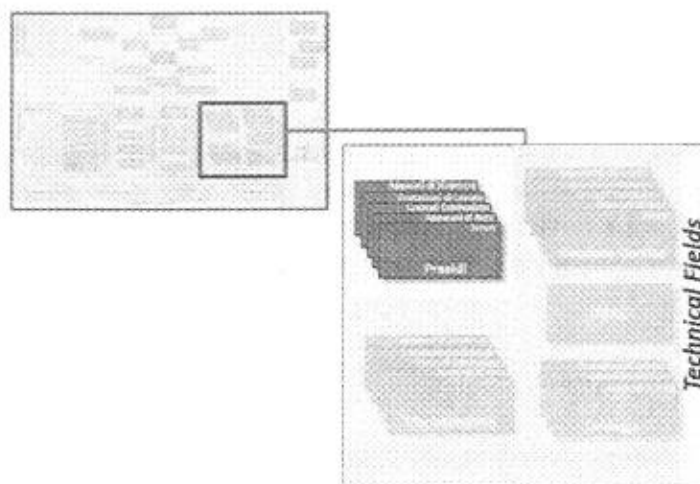
La distribuzione sul territorio è articolata in Zone e Centri di Assistenza dislocati in maniera capillare. Il personale della singola unità locale è coordinato da un **Team Leader di Area** con esperienza e seniority adeguata che risponde al Responsabile dei Servizi on-site e che dipende funzionalmente dal Responsabile dei servizi di Manutenzione.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

La forte localizzazione sul territorio contribuisce in modo sostanziale all'efficacia dell'intervento. Le aree di competenza delle singole Unità riguardano la configurazione, la manutenzione e l'assistenza degli apparati presso le sedi dell'Amministrazione, e coprono tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

Presidio

Il Presidio Tecnico Locale integra e supporta in modo professionale, per le sedi individuate dall'Amministrazione, le strutture del Centro di Gestione con cui collabora costruttivamente, ed è dotato di tutte le competenze necessarie per svolgere tutte le attività di gestione in relazione all'ambito tecnologico attivato. Il personale dislocato presso le sedi delle Amministrazioni è coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site e si interfaccia con i team di Gestione da remoto per l'espletamento di tutte le attività.



Il personale è selezionato, per il servizio di presidio, con le stesse logiche e metodologie adottate per il personale che effettua il servizio di gestione da remoto (o on-site) ed avrà, quindi, la capacità di intervenire in tutti gli ambiti e per tutte le attività previste da Convenzione. Sarà coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site al quale risponderà per le attività di competenza ed avrà a disposizione gli strumenti informatici che consentirà loro di operare in modo efficace.

Il Presidio è attivato dal Call Center/Service Desk o dal sistema di Trouble Ticketing che instraderà i ticket di competenza su un'apposita "coda" opportunamente configurata sul sistema informativo o mediante contatto telefonico, direttamente dagli utenti e/o dai Referenti della sede di pertinenza. Alla ricezione della segnalazione, lo specialista si recherà ove di pertinenza per risolvere la richiesta e descriverà successivamente nel ticket le azioni intraprese. E' anche prevista una modalità di intervento proattiva analizzando con cadenza

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

settimanale le richieste di supporto registrate sul sistema di Trouble Ticketing sia in termini di andamento (trend-analysis) che di tipologia (data-analysis). L'obiettivo è duplice, da un lato l'analisi è finalizzata alla rilevazione delle problematiche che potrebbero minacciare l'operatività degli Utenti dell'Amministrazione; dall'altro le analisi di tali segnalazioni consentiranno al Personale del Presidio Locale di attivarsi, in maniera preventiva, in modo da evitare che le criticità siano percepite dagli Utenti finali.

In termini di risorse fisiche saranno allocate per questo progetto le seguenti figure:

- Responsabile Locale
- Responsabile del Servizio
- Referenti tecnici

Dovranno essere identificate dall'Amministrazione i referenti con cui interfacciarsi per la gestione del servizio.

3.3 FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI

Il quadro metodologico di riferimento attraverso il quale il RTI inquadra il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi sottesi all'erogazione complessiva dei servizi, consiste nelle best practice ITIL v3 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione

Tali processi sono quelli afferenti alla fase di Service Operation, quale base comune e condivisa per la gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti segnalati, condiviso con il medesimo processo a supporto dei Call Center/Service Desk e dove per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, un incidente che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Cod.	Step	Descrizione
S01	Ricezione della Richiesta (Incident Record)	a) Richieste di intervento trasmesse dal service desk (se attivo) a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso; b) Richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center; c) Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione.
S02	Registrazione e Validazione	Tutte le richieste devono essere completamente registrate, nel caso a) e b) le richieste siano state già registrate e validate e pertanto tale attività è necessaria principalmente per l'individuazione di malfunzionamenti attraverso l'attività di monitoraggio prevista nel caso c).

Status Tracking

Le richieste saranno tracciate attraverso il loro ciclo di vita per supportare l'appropriata gestione e reportistica sullo stato della richiesta non solo degli istanti di apertura e chiusura dei ticket, ma anche degli istanti in cui i ticket sono assegnati dal service desk/Call Center al livello di gestione, e dal livello di gestione a quello di manutenzione pertanto all'interno della piattaforma di trouble ticketing, a ciascuna richiesta saranno associati i codici dello stato così da indicare il loro stato di avanzamento.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
S03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.)	<p>Tipiche categorie di richieste per: servizio - di gestione o di manutenzione.</p> <p>elemento - centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.</p>
S04	Determinazione della Priorità	Tutte le richieste seguiranno un set standard di criteri (Impatto e Urgenza) allineati con i Livelli di Servizio per la determinazione delle priorità.
S05	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare (Gestione, Manutenzione o eventuale trasferimento a fornitori terzi).

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

S06	Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	<p>Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività.</p> <p>a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;</p> <p>b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio);</p> <p>c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione; 2. vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti.
-----	---	---

Si evidenzia che qualora una risoluzione di incident dovesse impattare su un elemento della configurazione nell'ambiente di esercizio, questo comporterà l'attivazione del processo di Change Management.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
R07	Valutazione apertura Problem Record & Chiusura dell'Incidente	<p>Nell'ipotesi in cui l'incidente non sia stato risolto oppure sia stato risolto senza che sia stata identificata la causa principale. In questa situazione, è probabile che l'incidente potrebbe ripresentarsi e pertanto si reputano necessarie ulteriori azioni di prevenzione. In tutti questi casi, si dovrà identificare se è già stato aperto un Problem Record al quale associare l'Incident Record. In caso contrario, sarà aperto un nuovo Problem Record in maniera da attivare il processo di Problem Management affinché venga attivata un'azione preventiva.</p> <p>Il Centro di Gestione notifica lo stato di completamento dell'incidente al Call Center per i casi a) e b) affinché proceda con la procedura di chiusura.</p>

Nell'ipotesi in cui si prendesse la decisione di aprire un Problem Record questo innesca il processo di Problem Management che è il processo responsabile per la gestione del ciclo di vita di tutti i problemi, dove per "problema" intendiamo la causa principale di uno o più incidenti.

Questa attività di gestione sarà svolta sia in modalità reattiva che proattiva, entrambe le attività reattive e proattive cercano di sollevare problemi, gestirli attraverso il processo, trovare le cause degli incidenti a cui sono associati e prevenire future recidive di questi incidenti. La differenza tra la gestione reattiva e proattiva del problema risiede nel modo in cui il processo di gestione dei problemi viene attivato:

Con la gestione dei problemi reattiva, il processo in genere viene attivato in reazione ad un incidente che ha avuto luogo integrando le attività di gestione degli incidenti, concentrandosi sulla causa alla radice di un incidente per evitare il loro ripetersi ed individuare soluzioni alternative in caso di necessità.

Con la gestione proattiva dei problemi, le attività del processo sono generate dalle attività che cercano di migliorare i servizi. Un esempio potrebbe essere dall'attività di analisi dei trend per trovare cause più comuni di incidenti storici che hanno avuto luogo per prevenire il loro ripetersi. Questa cerca di individuare soluzioni alternative e le azioni di miglioramento che possono migliorare la qualità di un servizio.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
P01	Identificazione del Problema	Viene eseguita un'analisi frequente e costante dei dati sugli incidenti e dei problemi per individuare eventuali trend non appena saranno distinguibili.
P02	Registrazione del Problema	<p>Indipendentemente dal metodo di rilevazione, tutti i dettagli rilevanti del problema vengono registrati in modo tale che esista una registrazione storica. In particolare la data e ora per consentire il controllo e l'escalation adatta.</p> <p>Un riferimento incrociato deve essere fatto con gli incidenti, che hanno avviato la registrazione del problema - e tutti i dettagli relativi devono essere copiato dal incident record al Problem record.</p>
P03	Assegnare Categoria del Problema	I Problemi vengono classificati nella stessa maniera degli incidenti (verrà utilizzato lo stesso sistema di codifica) in modo che la vera natura del problema possa essere facilmente rintracciabile in futuro questo consente anche che gli incidenti ed i problemi possano essere più facilmente abbinati.
P04	Assegnare Priorità del Problema	L'assegnazione della priorità del Problema sarà basata sulla frequenza e l'impatto degli incidenti relativi.
P05	Investigazione e Diagnosi del Problema	In questa fase, l'indagine viene condotta al fine di diagnosticare la causa principale del problema - la velocità e la natura di questa indagine variano a seconda dell'impatto, la gravità e l'urgenza del problema - ma il livello adeguato di risorse e competenze verrà applicato per trovare una soluzione commisurata al codice di priorità assegnata e il livello di servizio in atto per quel livello di priorità.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Cod.	Step	Descrizione
P06	Identificare Workaround	In alcuni casi può essere possibile trovare una soluzione transitoria agli incidenti causati dal problema - un modo temporaneo di superare le difficoltà.
P07	Pubblicare un Known Error Record	Qualora sia stata trovata la causa e/o il Workaround si provvederà a documentare e pubblicare lo stato delle azioni intraprese per risolvere il problema, la causa principale e la soluzione all'interno del Known Error Data Base KEDB.
P08	Risoluzione del Problema	Una volta che la causa è stata trovata e la soluzione per rimuoverla è stata sviluppata, viene applicata per risolvere il problema. Se fossero necessarie delle modifica di funzionalità, una Request For Change RFC deve essere aperta prima che la risoluzione possa essere applicata, la qual cosa comporta l'attivazione del processo di Change Management
P09	Chiusura del Problema	Quando è stata applicata la risoluzione finale, il Problem Record sarà chiuso formalmente - così come gli associati Incident Record correlati qualora fossero ancora aperti. Lo stato di ogni Know Error Record verrà conseguentemente aggiornato in tal senso.

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

Attraverso l'attività di monitoraggio degli apparati si rilevano i malfunzionamenti o anche le deviazioni dalle normali condizioni operative. I vantaggi di tale attività non soltanto impatterà in una minore percezione dei disservizi, in quanto l'intervento per la relativa risoluzione anticiperà l'impatto effettivo sulla operatività dell'Amministrazione senza la necessità di arrivare alla segnalazione da parte degli utenti o dei referenti dell'Amministrazione al Call Center / Service Desk.

Quale base comune e condivisa per la gestione proattiva si è identificato il processo di Event Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Eventi rilevati (malfunzionamenti e disservizi compresi).

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
E01	Rilevazione e notifica dell'Evento	<p>Il sistema di monitoraggio e controllo sarà basato su due tipologie di strumenti:</p> <p>Monitoraggio ATTIVO che effettua l'interrogazione (ping) dei sistemi e determina il loro stato e disponibilità e genererà delle eccezioni che saranno comunicate all'appropriato gruppo per intervenire.</p> <p>Monitoraggio PASSIVO che rileva e correla le notifiche generate dai sistemi</p>
E02	Correlazione di 1° livello	<p>Lo scopo della correlazione degli eventi è quello di decidere se comunicare l'evento dello strumento di gestione o di ignorarlo. Se ignorato, l'evento di solito è registrato in un file di log sul dispositivo, ma non verrà intrapresa alcuna ulteriore azione.</p> <p>Qui viene determinato se l'evento è Informativo, un Avvertimento (Warning) o un'Eccezione (malfunzionamento).</p>
E03	Significatività Evento	<p>Si rivolge agli eventi di tipo Warning per evitare in maniera proattiva il malfunzionamento e il conseguente disservizio;</p> <p>ed agli eventi di tipo Eccezione per l'apertura di un Incident Record e la relativa attivazione del processo di Incident Management prima della segnalazione al Call Center/Service Desk da parte dell'Amministrazione.</p>
E04	Correlazione di 2° livello	<p>Se un evento è un avvertimento, verrà presa una decisione sul "reale" significato e quali azioni devono essere prese per gestirlo.</p> <p>L'attivazione delle procedure di Incident Management potranno pertanto essere attivate immediatamente quando viene rilevata un'eccezione (E03), o quando il motore di correlazione determina che un tipo specifico o combinazione di eventi rappresenta un incidente.</p>
E05	Selezione della risposta	<p>Se l'attività di correlazione di secondo livello riconosce un evento, sarà richiesta una risposta di tipo:</p> <p>Auto-risposta (ad es. riavvio di un dispositivo o di un servizio, modifica ad un parametro sul sistema, ecc.)</p> <p>Alert (richiede il coinvolgimento di una persona, o gruppo, per eseguire un'azione specifica, possibilmente su un dispositivo specifico ed entro un tempo predefinito)</p>

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

E06	Chiusura Evento	L'evento che ha innescato l'Incidente rimarrà "aperto" sul sistema di monitoraggio fino a che l'associato Incident Record non sarà "chiuso".
-----	-----------------	--

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

Per la gestione reattiva si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti rilevati dagli utenti o dai Referenti Tecnici dell'Amministrazione.

Processi di conduzione e amministrazione in autonomia e a richiesta

Le attività comuni a tutti gli ambiti tecnologici sono i seguenti:

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione e ripristino	•	•			
Gestione proattiva		•	•		
Bonifiche		•	•		
Performance Management ed analisi		•		•	
Ripristino delle configurazioni salvate			•	•	•
Propagazione configurazioni/soluzioni provenienti da Problem Management e da un change		•	•		
Monitoraggio dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Controllo da remoto dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Aggiornamento del database degli asset			•		•
Processi di change semplici e proceduralizzati (reset pwd, cambio interno, etc.)		•	•		•
Monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza	•	•	•		
Package distribution		•	•	•	•
Performance Management	•	•		•	
Rendicontazione			•	•	

Le attività specifiche per i diversi ambiti sono:

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Centrali Telefoniche:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Conduzione della rete (gestione allarmi e congestioni, etc., centrale, apparati)	•	•	•		
Backup delle Configurazioni			•		
Patching di apparato		•	•	•	
Aggiunta/rimozione di apparati			•	•	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Programmazione e riconfigurazione utenze		•	•	•	
Gestione modalità instradamento			•	•	•
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Interventi di Cablaggio	•			•	

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Reti Locali:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Backup delle Configurazioni			•		
Patching di apparato	•	•	•	•	
Aggiunta/rimozioni di apparati			•	•	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Configurazione e Gestione apparati	•	•	•	•	•
SW distribution		•	•	•	
Logging dei problemi e dei malfunzionamenti	•		•		•
Analisi prestazionale del servizio e attività di ottimizzazione			•		
Analisi dei rischi di sicurezza e amministrazione della sicurezza in rete		•	•		•
Logging per l'auditing di sicurezza			•		•
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Gestione dei parametri di configurazione e di QoS			•	•	•
Interventi di Cablaggio	•			•	

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Sicurezza (rientrano in tale categoria anche Router e Load Balancer):

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	
Gestione dei parametri di configurazione e di QoS			•	•	•
Analisi periodica Log dei FW		•	•		•
Implementazione politiche di sicurezza sui FW			•	•	•
Backup dei dati			•		
Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate	•	•	•		
Salvataggio file di configurazione			•		
Salvataggio delle policy			•		•
Salvataggio dei Log eventi			•		•
Salvataggio dati navigazione			•		•
Rispristino file di log	•	•	•		

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

PdL:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Monitoraggio del SW installato e aggiornamento DB Asset	●		●		●
Monitoraggio dello stato di aggiornamento del SW di base			●	●	
Aggiornamento del SW di base		●	●	●	
Monitoraggio prestazionale (verifica saturazione della Capacity)		●	●	●	
Interventi IMAC				●	
Interventi di Cablaggio				●	

Server:

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Installazione di patch, hot fix e service pack	•	•	•		
Utilizzo di apposite procedure di salvataggio			•		•
Configurazione delle regole di sicurezza		•	•		•
Configurazione dei parametri di network			•		•
Set-up configurazioni S.O.			•	•	•
Set-up servizi infrastrutturali attivi			•	•	•
Amministrazione macchine Virtuali			•		•
Amministrazione sistemi in cluster			•		•
Elaborazioni batch e schedulazione			•	•	
Amministrazione degli utenti			•		•
Backup dei dati di sistema			•		•
Supporto alla manutenzione del SW		•	•	•	
Monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi	•	•	•		
Monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus	•	•	•		•
Monitoraggio delle policy di sicurezza	•	•	•		•
Assistenza alla conduzione operativa			•		•
Capacity Planning			•	•	

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Modifica indirizzamento IP			•	•	•
Amministrazione Domini			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•	•	
Allineamento e sincronizzazione di DNS multipli		•	•		
Verifica integrità dei dati		•	•		•
Gestione quote di spazio			•		
Amministrazione diritti di accesso			•		•
Monitoraggio Occupazione disco	•	•	•		
Rilascio e amministrazione di Network drive			•		•
Gestione servizi FTP			•		•
Amministrazione Configurazione di network			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•		•
Gestione code di stampa			•		•
Amministrazione Quote e priorità			•		

Processi per l'esecuzione delle attività di gestione svolte autonomamente dal Fornitore

Il RTI ha predisposto un Centro di Gestione, che dovrà essere collegato alla rete dell'Amministrazione. In tal caso le professionalità messe a disposizione del servizio dal centro di gestione da remoto consentono di ottimizzare i processi di gestione, personalizzare eventuali attività particolari richieste dall'Amministrazione e, nel complesso, assicurare i livelli di servizio contrattualizzati.

Oltre a quanto già specificato per il precedente scenario, qualora ad integrazione del Centro di Gestione sia prevista una quota parte di gestione on-site e il servizio di gestione è effettuato on-site, da tale centro e dai presidi il RTI opererà in collegamento con i sistemi

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione, dettagliate nelle tabelle precedenti.

Processi per l'esecuzione degli interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

Quale base comune e condivisa per l'esecuzione degli "interventi di gestione a richiesta" è identificato il processo di Change Management che sarà attivato dalle:

- richieste di intervento trasmesse dal service desk, che non abbiamo trovato soluzione nel service desk stesso, e formulate a seguito di richiesta da parte degli utenti abilitati al service desk e titolati alla richiesta dell'intervento di gestione in oggetto;
- richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di richieste da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center;

Tali richieste potranno essere di varia natura in base agli ambiti tecnologici attivati, quali ad esempio:

- a) richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze, aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- b) gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);
- c) attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore.
- d) richieste di riconfigurazione degli apparati;
- e) modifica dell'indirizzamento IP

Le richieste saranno complessivamente gestite mediante il processo di Request Fulfilment e tracciate sotto forma di Service Request, ma poiché la relativa evasione/esecuzione impatta sulla configurazione dei sistemi, verranno predefiniti e concordati per ciascuna tipologia di richiesta dei modelli di cambiamento (change model), procedura predefinita di azioni che dovranno essere intraprese per gestire un particolare tipo di modifica in modo concordato e che include:

- L'ordine cronologico delle attività, incluse le eventuali dipendenze
- Responsabilità - chi deve fare che cosa
- Tempistiche e soglie per il completamento delle azioni
- Procedure di escalation - chi dovrebbe essere contattato e quando

Processi di Change Management

RTI utilizza in atto un processo di change, supportato dalle seguenti politiche:

	<p style="text-align: center;"><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

- prioritizzazione del cambiamento, ad esempio, innovazione preventiva rispetto al cambiamento correttivo
- stabilire la responsabilità e la segregazione dei controlli per i cambiamenti attraverso il ciclo di vita del servizio
- istituzione di un unico punto di riferimento per le modifiche al fine di minimizzare il rischio di modifiche in conflitto e potenziale interruzione di ambienti supportati
- prevenire le persone che non sono autorizzati ad avere accesso ad ambienti supportati
- integrazione con altri processi per stabilire la registrazione e tracciabilità di tutti i “change” effettuati
- rilevazione delle modifiche non autorizzate e identificazione degli incidenti legati al cambiamento
- valutazione preliminare dell’impatto dei “change” sull’operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica
- propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l’emissione ed applicazione di un “change”, di una soluzione adottata durante la gestione di un “incident” riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

con:

- a) un’attenta pianificazione dei cambiamenti che farà in modo che non vi sia alcuna ambiguità su quali attività saranno incluse e quali compiti sono di altri fornitori o progetti.
- b) nessun cambiamento autorizzato senza aver esplicitamente affrontato cosa fare in caso di insuccesso. Sarà predisposto un piano di roll-back, che ripristinerà l’organizzazione al suo stato iniziale, tipicamente attraverso il ripristino della configurazione di riferimento dell’Elemento di Configurazione, principalmente software e dati. Tuttavia, non tutti i cambiamenti sono reversibili, nel qual caso sarà identificato un approccio alternativo.
- c) un’attività di convalida e test al fine di garantire che una modifica corrisponda alle specifiche di progettazione e soddisferà le esigenze dell’Amministrazione.
- d) la verificare che gli utenti, le funzioni dell’Amministrazione, altro personale e le parti interessate sono in grado di utilizzare o gestire il servizio quando le attività di implementazione saranno complete.

Tutte le richieste di Change prevedono sempre l’invio di un modulo di richiesta compilato dal referente dell’Amministrazione che richiede il change, in cui sono dettagliate:

- Tipologia di richiesta
- Informazioni necessarie
- Note tecniche

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Servizio Interventi di Cablaggio

Ciascuna richiesta di intervento effettuata al Call Center deve specificare la tipologia di intervento (manutenzione, move, add, change), la quantità di lavorazioni e prese richieste e le sedi coinvolte. In funzione dei dati forniti dal referente dell'Amministrazione che richiede l'intervento si procede a:

- valutare la congruità e la complessità dell'intervento richiesto, in relazione ai vincoli posti dalla Convenzione;
- comunicare i tempi di lavorazione preventivati all'interno degli SLA contrattualizzati;
- concordare le modalità di intervento;
- eseguire l'intervento al termine del quale verrà prodotto il "Rapporto di fine Intervento"

Nel "Rapporto di Fine Intervento", che il RTI rilascerà, saranno riportate le attività eseguite e le verifiche che quanto installato sia in grado di svolgere le funzioni richieste nelle normali condizioni di funzionamento.

Le procedure di verifica del cablaggio strutturato saranno svolte, se richiesto, in contraddittorio con gli incaricati della PA contraente.

E' possibile creare, interrompere e modificare nuove catene di cablaggio agendo su ciascuna interfaccia di rete di ogni apparato (client, server, router, firewall, switch, patch panel, prese a muro).

3.4 STIME

Nella tabella che segue si dettaglia, relativamente all'ambito censito durante l'Assessment, il numero di "pacchetti" che si stima saranno necessari nel corso del Contratto di Fornitura e/o dei ticket che si prevede vengano presi in carico dal Service Desk

Servizio	Orario di erogazione	SLA	quantità			
			Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Base		0	0	0	0
	Esteso		0	0	0	0
Servizio di interventi sul cablaggio	Base		50	50	50	50
	Esteso		0	0	0	0
	Continuato		0	0	0	0
Service Desk	Base	Standard	0	0	0	0
	Base	Gold	0	0	0	0
	Esteso	Standard	0	0	0	0
	Esteso	Gold	0	0	0	0
	Continuato	Standard	0	0	0	0
	Continuato	Gold	0	0	0	0

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

Si precisa che il Servizio IMAC potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione delle Postazioni di lavoro. Il servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change. Il servizio IMAC è acquistato dall'Amministrazione AO Vittorio Emanuele con "pacchetti" di 5 interventi.

Si precisa che il Servizio "Service Desk" potrà essere attivato solo se si sia contrattualizzato uno dei servizi di gestione. Il servizio ha lo scopo di fornire un front end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione. L'amministrazione corrisponderà per il servizio di "service desk" un costo per singolo ticket gestito. Il corrispettivo a favore del fornitore per suddetto servizio sarà dovuto sulla base dei ticket effettivamente gestiti dal Fornitore.

3.5 ATTIVITÀ E TEMPISTICHE

Di seguito si dettaglia la pianificazione prevista per le attività complessive - da remoto e on site - incluse nel Contratto di Fornitura che verrà attivato.

Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda alla Convenzione

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano di Esecuzione dei Servizi, verificherà che all'interno del Piano siano state correttamente recepite ed esplicitate le economiche del Piano di Esecuzione dei Servizi. L'Amministrazione Richiedente potrà quindi, entro 40 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura Principale;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura Principale;
- far pervenire al RTI le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Il RTI dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, potrà approvare la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi, procedendo nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, o non approvarla (non procedendo, quindi, all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale)

L'Amministrazione ordina i servizi di gestione e, eventualmente, di manutenzione, intervento sul cablaggio, presidio e service desk, conformemente a quanto previsto nel Piano di

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Esecuzione dei Servizi approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati. Il RTI è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

Per la tempistica di avvio si fa riferimento a quanto sotto.

La verifica definitiva della disponibilità del servizio è subordinata alla disponibilità delle adeguate risorse che può avvenire solo in fase di attivazione. Al fine di rendere operativo il servizio dovranno pertanto essere garantiti:

1. Disponibilità del collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione
2. Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del RTI
3. Accettazione da parte dell'Amministrazione della richiesta sottomessa da RTI

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto entro 30 giorni dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura.

L'erogazione dei servizi della presente Convenzione avverrà all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella:

3.5.1 Orario di Erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi della presente Convenzione avverrà all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella:

Tabella 2 – Finestra di erogazione dei servizi

Finestra di erogazione dei servizi		
Orario BASE	Orario ESTESO	Orario CONTINUATO
Lun-Ven 8.00 – 17.00	Lun-Ven 8.00 – 17.00; Sab 8.00 - 13.00	H24, 7 giorni su 7

Sono di seguito elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo, corrispondente alla qualità prevista dalla Convenzione.

Per alcuni Livelli di Servizio, è definito in aggiunta uno SLA limite, anch'esso eventualmente differenziato per Classe di qualità, corrispondente ad una qualità degradata rispetto a quella prevista in Convenzione, ed utilizzato ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 11.3 del Capitolato Tecnico.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Tutti gli SLA della Tabella 3 e della Tabella 10 sono espressi in giorni solari, mentre i tempi previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 sono da riferirsi agli orari di erogazione dei servizi definiti sopra. In tali casi, quando lo SLA è espresso in n giorni, è da intendersi entro l'n-esimo giorno lavorativo (all'interno cioè della finestra di erogazione) successivo a quello di apertura del ticket. Gli SLA di cui alla Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata. Lo SLA di cui alla Tabella 9 è riferito invece ad un periodo di osservazione settimanale.

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta	entro 7 gg
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro 20 gg (entro 30 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	entro 40 gg (entro 50 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	entro 20 gg

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, all'avvio dei servizi	entro 10 gg
Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta stessa	entro 7 gg
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro 15 gg (entro 25 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro 30 gg (entro 40 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro 10 gg
Avvio dei nuovi Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo Collegato, all'avvio dei servizi	entro 10 gg

Tabella 4 – SLA Gestione

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	entro 12 ore	entro 5 ore	entro 6 ore	entro 2 ore
Intervento Gestione	Tempo di completamento intervento di gestione	entro 16 ore	entro 8 ore	entro 8 ore	entro 4 ore

Tabella 5 – SLA IMAC
PDL

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Install, Move, Add, Change)	Tempo di completamento intervento IMAC	entro 3 gg	entro 1 gg	n.a.	n.a.

Tabella 6 – SLA
Manutenzione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	entro 72 ore	entro 24 ore	n.a.	n.a.

Tabella 7 – SLA Interventi sul cablaggio

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Move, Add, Change, Manutenzione)	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	entro 7 gg	entro 2 gg	n.a.	n.a.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Tabella 8 – SLA service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste al service desk	Tempo di gestione richieste service desk	entro 8 ore	entro 2 ore	entro 4 ore	entro 1 ore
	Tasso di risoluzione ticket al service desk (esclusi interventi che richiedono manutenzione HW)	Almeno 35%	Almeno 50%	Almeno 60%	Almeno 70%

Tabella 9 – SLA call center per richieste di gestione e manutenzione, e per service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
call center per richieste di Gestione e Manutenzione; call center per service desk	Tempo di attesa (% di risposte entro 120 secondi)	almeno 70%	almeno 95%	n.a.	n.a.

Tabella 10 – SLA Reportistica

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro 10 gg
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro 10 gg

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

<p>call center informativo - Tempo di attesa</p>	<p>Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore</p>	<p>almeno 95%</p>
--	---	--------------------------

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo alla Convenzione in essere stipulata tra RTI Fastweb-MaticMind e CONSIP sono riportati nella tabella successiva dove è riportata la sintesi dell'offerta

Servizio	Gestione Totale annuo	Manutenzione Totale annuo	SAL Una tantum (Primo anno)	Totale annuo
CENTRALI	€ 15.210,00	€ 14.400,00		€ 29.610,00
CABLAGGIO			€ 30.200,00	€ -
			€ 30.200,00	€ 29.610,00

	SAL	Canone Annuo	Totale Annuo
I Anno	€ 30.200,00	€ 29.610,00	€ 59.810,00
II Anno	€ 0,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00
III Anno	€ 0,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00
IV Anno	€ 0,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00
TOTALE	€ 30.200,00	€ 118.440,00	€ 148.640,00

La seguente tabella riporta la sintesi dell'offerta per una durata dei servizi di 4 anni. I prezzi sono IVA esclusa.

4.1 DETTAGLIO SERVIZI GESTIONE

Il servizio di gestione è il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico.

Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione".

Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione.

4.1.1 Servizio di Gestione Centrali Telefoniche

Gestione	Descrizione	quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale mese	Totale Anno
Centrali Telefoniche	Orario Continuato - SLA Gold-Fascia D (oltre 501 derivati)	750	€ 1,69	€ 1.267,50	€ 15.210,00
Totale				€ 1.267,50	€ 15.210,00

Relativamente all'ambito delle centrali telefoniche, l'erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione concerne il sistema telefonico dell'Amministrazione, degli apparati connessi e delle utenze interne. Sono anche di competenza della presente Convenzione le linee dirette esterne (cioè linee non attestate sul PBX dell'Amministrazione) ed i telefoni ad esse associati. L'ambito del servizio include tutti gli apparati che - a partire dalla borchia operatore fino al terminale telefonico - contribuiscono al funzionamento del servizio di telefonia: sistemi telefonici, voice mail, Unified Communication, UPS, Documentazione Addebiti, apparati di utente di vario tipo.

È esclusa la connettività telefonica / IP / dati e la gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici). Sono escluse eventuali integrazioni CTI (computer-telephone integration) con applicativi non standard o esterni alla centrale telefonica, come ad esempio applicazioni di call center.

Si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico:

- PBX, gateway IP, Unified Communication;
- Apparati utente (telefoni digitali, analogici, cordless, soft-phone, IP);
- Posti operatore;
- Adattatori IP per terminali tradizionali;
- Session Border Controller;
- Alimentatori o UPS, batterie e accumulatori;
- PC, server, terminali e stampanti di gestione e amministrazione dei PBX;
- dispositivi di "musica in attesa" e IVR;
- segreteria telefonica e casella vocale;
- hardware e software del server di documentazione addebiti;

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

- apparati (modem o altro) per telediagnosi;
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX;
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto;
- dispositivi di LCR (least cost routing);
- hardware e software per voice mail.

Non rientra nell'ambito in esame l'impianto di cablaggio (cablaggio, armadi, prese utente), anche se utilizzato dalla rete telefonica.

4.2 DETTAGLIO SERVIZI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito.

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
 - intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

mentre sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini.

4.2.1 Servizio di Manutenzione Centrali telefoniche

Il servizio di manutenzione nell'ambito centrali telefoniche riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali come specificato sopra e il cui valore di sostituzione sia stato quotato dal Fornitore in fase di assessment sulla base del Listino Consip Convenzione CT7;

Manutenzione	ORARIO	Numero Derivati	Valore di sostituzione totale	Percentuale del valore di sostituzione	Canone Unitario (Euro/Anno)
Manutenzione Centrali telefoniche	Continuato	750	€ 300.000	4,79%	€ 14.400,00
Totale					€ 14.400,00

4.3 DETTAGLIO INTERVENTI DI CABLAGGIO

Il servizio di intervento sul cablaggio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio gestione in ambito Centrali telefoniche e/o il servizio di gestione in ambito Reti locali e/o il servizio di gestione in ambito Postazioni di Lavoro

Le attività relative al servizio in oggetto sono:

- Move: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa (inteso come numero di prese fonia, dati ed elettriche) in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; tale lavorazione è comprensiva del ripristino dell'aspetto della parte del locale; la nuova presa a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dalla stato di fatto in cui tale presa si trovava, dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- Add: fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante; la nuova presa dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;

- Change: modifica delle configurazioni di una presa esistente (modifica delle prese dedicate alla fonia, o ai dati, o elettriche);
- Manutenzione: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento:
 - o cablaggio orizzontale;
 - o collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
 - o funzionalità degli armadi rack;
 - o tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

Il corrispettivo pagato per la fruizione del servizio è onnicomprensivo di tutto ciò che serve a rendere pienamente operativa la presa ed è comprensivo di:

- attività riguardanti il cablaggio quali ad esempio la fornitura di cavi, canaline, attestazioni, prese, connettori, patch-cord e tutto il materiale e manodopera necessari per l'attività di espansione della rete passiva; fornitura e messa in opera di prese, cavi e quant'altro necessario a estendere la rete elettrica alla nuova presa; le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- attività di ripristino del collegamento intese come tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di distribuzione. Qualora necessario si dovrà procedere con la sostituzione delle parti guaste con ricambi della stessa tipologia e categoria. Resta inteso che dovranno essere utilizzati materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati;
- attività di troubleshooting finalizzate all'individuazione dell'anomalia o del guasto, causa del disservizio segnalato dall'Amministrazione;
- il Fornitore è tenuto altresì a svolgere tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio o aggiuntive di tutti quegli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie (borchie, connettori, attestazioni, etc.).

È esclusa dal presente servizio la fornitura di nuovi apparati attivi (switch, hub, router, terminali telefonici, sistemi telefonici, access point) e dei rack.

Il servizio di intervento sul cablaggio è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

Interventi di cablaggio	ORARIO	N. Pacchetti	A pacchetto	Totale
Interventi di cablaggio (da esaurire durante il primo anno, salvo diversi accordi)	Base	50	€ 604,40	€ 30.220,00

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

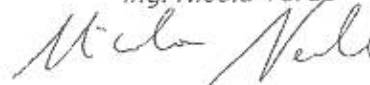
Allegato 1 – Lista degli apparati inclusi nel perimetro

File Asset Assessment SGM_Allegato 1.xls allegato contenente l'elenco completo di tutti gli apparati che costituiranno oggetto della prestazione richiesta, con evidenza di tutte le informazioni raccolte rilevanti ai fini della definizione della proposta economica, incluse la data EOS e il valore di sostituzione calcolato.



Asset Assessment
SGM_Allegato_Ospedi

FASTWEB S.p.A.
EXECUTIVE SALES ENTERPRISE
Ing. Nicola Verde



Fine Documento

Allegato n 2

Direttore Generale: Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

A. G. U.OC. Amministrativa - Provveditorato ed Economato
Protocollo: 0001611/U Data: 18/01/2018 09:43
Ufficio: Ufficio Provveditorato
Classifica:

**Al Direttore Generale
So.Re.Sa. spa
Dott. Gianluca Postiglione
ufficogare@pec.soresa.it**

Oggetto: Legge regionale n.4 del 15.03.2011. Decreti Commissariali n. 58/2011 e 11/2012. Richiesta autorizzazione per espletamento in autonomia procedura di gara d'appalto avente ad oggetto "Servizio di gestione e manutenzione ip e postazioni di lavoro"

Ai sensi della normativa richiamata in oggetto, si chiede espressa autorizzazione per l'espletamento in autonomia di procedura per l'affidamento del seguente servizio:

OGGETTO	Servizio di gestione e manutenzione ip e postazioni di lavoro
BASE D'ASTA COMPLESSIVA	€ 150.000,00 + iva
METODO DI CALCOLO BASE D'ASTA	prezzi medi di mercato
SUDDIVISIONE IN LOTTI	no
CND (ove applicabile)	
TIPOLOGIA DI GARA	mercato elettronico
TIPOLOGIA DI ACQUISTO	acquisto diretto
DURATA CONTRATTO (in mesi)	48 mesi
OPZIONI, PROROGHE E RINNOVI (ove previsto)	no
CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	prezzo più basso
ACQUISTO INSERITO IN PROGRAMMAZIONE ANNUALE	si

Il Direttore UOC SIA
Dott. Giovanni Sferragatta
Giovanni Sferragatta

Il Direttore UOC Provveditorato ed Economato
dott.ssa Marisa Di Sano
Marisa Di Sano

In accordanza

Il Direttore Sanitario
dott.ssa Antonietta Siciliano
Antonietta Siciliano

Il Direttore Amministrativo
dott. Gaetano Gubitosa
Gaetano Gubitosa

Il Direttore Generale
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante
Mario Nicola Vittorio Ferrante

ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO	
Nr. Identificativo Ordine	4087113
Descrizione Ordine	ADESIONE A CONVENZIONE CONSIP SGM PER N.750 DERIVATI PER ANNI 4.
Strumento d'acquisto	Convenzioni
CIG	7342025EAF
CUP	non inserito
Bando	Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro
Categoria(Lotto)	Lotto 5 - Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) - Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia
Data Creazione Ordine	03/01/2018
Validità Documento d'Ordine (gg solari)	nessuna scadenza / nessun limite
Data Limite invio Ordine firmato digitalmente	nessuna scadenza / nessun limite
AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	
Nome Ente	AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Codice Fiscale Ente	02201130610
Nome Ufficio	PROVVEDITORATO ED ECONOMATO
Indirizzo Ufficio	VIA TESCIONE, 81100 - CASERTA (CE)
Telefono / FAX ufficio	0823232462/0823232512
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione elettronica	551B2G
Punto Ordinante	MARISA DI SANO / CF: DSNMRS64C45A512N
Email Punto Ordinante	MARISA.DISANO@AORNCASERTA.IT
Partita IVA Intestatario Fattura	02201130610
Ordine istruito da	MARISA DI SANO
FORNITORE CONTRAENTE	
Ragione Sociale	FASTWEB (in RTI)
Partita IVA Impresa	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Indirizzo Sede Legale	VIA CARACCILOLO 51 - 20100 - MILANO(MI)
Telefono / Fax	0245451/0245453022
PEC Registro Imprese	FASTWEBSPA@LEGALMAIL.IT
Tipologia impresa	SOCIETÀ PER AZIONI
Numero di Iscrizione al Registro Imprese / Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	12878470157
Data di iscrizione Registro Imprese / Albo Professionale	29/07/1999
Provincia sede Registro Imprese / Albo Professionale	MI
INAIL: Codice Ditta / Sede di Competenza	5754889
INPS: Matricola aziendale	4959627727
Posizioni Assicurative Territoriali - P.A.T. numero	10953364-10954139-91683426
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	Non inserito
CCNL applicato / Settore	TELECOMUNICAZIONI / TLC

Oggetto dell'ordine (1 di 1) - Metaprodotto: Servizi di gestione e manutenzione IP e postazione

Canone mensile: 1,69 - Codice articolo fornitore: GA-CT-L5-24 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Fascia: D (oltre 501 derivati) - Nome del servizio: Gestione e assistenza centrali telefoniche. Orario continuato. SLA Gold. Fascia: D (oltre 501 derivati) - Tipo contratto: Acquisto - Tipo orario: Orario continuato - Tipo sla: SLA Gold - Unità di misura: Derivato/mese

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO 'GA-CT-L5-24'

Codice articolo fornitore: CB-B-CT-L5-24 - Codice articolo fornitore collegato: GA-CT-L5-24 - Nome del servizio: Interventi sul cablaggio. Orario base - Prezzo: 604,40 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di orario: Orario base - Unità di misura: Pacchetto da 25 lavorazioni

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO 'GA-CT-L5-24'

Codice articolo fornitore: M-C-GA-CT-L5-24 - Codice articolo fornitore collegato: GA-CT-L5-24 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Canone mensile - Nome del servizio: Manutenzione centrali telefoniche. Manutenzione orario continuato - Prezzo: 1,00 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di manutenzione: Manutenzione orario continuato - Unità di misura: Euro (€)

ALTRI ELEMENTI DELL'ORDINE

Nome	Valore
Obbligo alla registrazione sulla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	obbligata
Registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	registrato
Numero ordinativo principale servizi di gestione e assistenza	4087113
Numero ordinativo della richiesta di Assessment	3922113

RIEPILOGO ECONOMICO

Oggetto	Nome Commerciale	Prezzo Unitario (€)	Qtà ordinata	Prezzo Complessivo (IVA esclusa)	Aliquota IVA (%)
1	Gestione e assistenza centrali telefoniche. Orario continuato. SLA Gold. Fascia: D (oltre 501 derivati)	1,69	750 (Derivato/mese) 48.00(Durata [mesi])	60840,00 €	22,00
1opzione	Interventi sul cablaggio. Orario base	604.4	50 (Pacchetto da 25 lavorazioni)	30220 €	22

2opzione	Manutenzione centrali telefoniche. Manutenzione orario continuato	-	300000 (Euro (€)) 48.00(Durata [mesi]) 0.000833333333333 (Parametro di servizio (non modificabile)) 4.79(Sostituzione [%] (selezionare un valore))	57480 €	22
----------	---	---	---	---------	----

Totale Ordine (IVA esclusa) €	148540,00
IVA €	32678,80
Totale Ordine (IVA inclusa) €	181218,80

INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE	
Indirizzo di Consegna	VIA TESCIONE - 81100 - CASERTA - (CE)
Indirizzo di Fatturazione	VIA TESCIONE - 81100 - CASERTA - (CE)
Intestatario Fattura	AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Codice Fiscale Intestatario Fattura	02201130610
Partita IVA da Fatturare	02201130610
Modalità di Pagamento	Bonifico Bancario

NOTE ALL'ORDINE
Nessuna nota aggiuntiva

DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE
Allegato 1.PES PES.PDF - dim. 1113.7 Kb

DISCIPLINA ED ALTRI ELEMENTI APPLICABILI AL PRESENTE CONTRATTO
L'Amministrazione prende atto che qualora l'ordine intervenga a raggiungimento del massimale contrattualmente previsto, sebbene trasmesso dalla piattaforma al Fornitore, lo stesso non potrà comunque trovare esecuzione

QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

allegato u

Oggetto **differimento decorrenza Convenzione Consip SGM**
Mittente <provveditorato@ospedale.caserta.it>
Destinatario Ricciardiello Stefano
<stefano.ricciardiello@fastweb.it>,
<franck.forte@fastweb.it>
Data 01.02.2018 09:30
Priorità Molto alta




Considerato che ad oggi non è stata ancora acquisita autorizzazione da parte di SO.RE.SA. Spa, in ottemperanza alle disposizioni della Direzione Strategica, si richiede differimento della decorrenza dell'ordine n.4087113 di Adesione a Convenzione Consip SGM alla data del 03.03.2018.
Distinti saluti

PEC SIA

Da: Provveditorato AORN Caserta <provveditorato@ospedalecasertapec.it>
Inviato: mercoledì 31 gennaio 2018 14:12
A: direzionegenerale@ospedalecasertapec.it;
direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it
Cc: sia@ospedalecasertapec.it
Oggetto: Fw: Proroga decorrenza ordine SGM per l'AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Allegati: I_Proroga decorrenza ordine SGM per l'AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA.eml (124 KB)

si inoltra per disposizioni urgenti

Dona Di Sono!
guasi sarebbero le disposizioni
cristiani??
In considerazione della mancanza
autorizzarne (ad oggi) di Sottesa
perche dovrebbero essere
dilatano dei fermarsi me di omb
31.1.2018



PEC SIA

Da: PEC SIA <sia@ospedalecasertapec.it>
Inviato: mercoledì 31 gennaio 2018 11:45
A: 'Provveditorato AORN Caserta'
Oggetto: I: Proroga decorrenza ordine SGM per l'AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Allegati: ORDINE_4087113.pdf

Buongiorno,

si inoltra la comunicazione ricevuta da Fastweb e si chiede di inviare, mezzo email ordinaria, all'indirizzo dell'Ing. Forte (franck.forte@fastweb.it) ed all'Ing. Ricciardiello (stefano.ricciardiello@fastweb.it) richiesta di proroga della decorrenza dei termini, almeno al 03/03/2018, relativamente alla ordine n. 4087113 di ADESIONE A CONVENZIONE CONSIP SGM per l'AZIENDA OSPEDALIERA di CASERTA.

La richiesta riveste carattere di urgenza in quanto, se non inviata subito, determina l'emissione della fattura da parte di FastWEB.

Saluti,
Giovanni Sferragatta
UOC S.I.A.

Da: Forte Franck [mailto:franck.forte@fastweb.it]
Inviato: mercoledì 31 gennaio 2018 11:15
A: 'sia@ospedale.caserta.it' <sia@ospedale.caserta.it>; GIOVANNISFERRAGATTA@OSPEDALE.CASERTA.IT
Cc: Ricciardiello Stefano <stefano.ricciardiello@fastweb.it>
Oggetto: Proroga decorrenza ordine SGM per l'AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA

Buongiorno ing. Sferragatta,

Faccio seguito ai colloqui intercorsi con l'ing. Ricciardiello per chiederle di inviarci cortese conferma della proroga sulla decorrenza **dell'ordine n. 4087113 di ADESIONE A CONVENZIONE CONSIP SGM** per l'AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA

Le all/ego l'ordine, l'attuale decorrenza per la presa in carico dei servizi è il 03/02/2017.

In attesa di nostro prossimo incontro, Le anticipo di sotto il mio punto di contatto, sarò il Project Manager che avrà in carico lato Fastweb la gestione del delivery per il Sistema di Videosorveglianza e di connettività in convenzione SPC

Cordiali saluti

ing. Franck Forte

FASTWEB
SERVICE & PM EXECUTIVE ENTERPRISE

+39.0819636276 mob. +39.348.3673584 franck.forte@fastweb.it

ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO	
Nr. Identificativo Ordine	4087113
Descrizione Ordine	ADESIONE A CONVENZIONE CONSIP SGM PER N.750 DERIVATI PER ANNI 4.
Strumento d'acquisto	Convenzioni
CIG	7342025EAF
CUP	non inserito
Bando	Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro
Categoria(Lotto)	Lotto 5 - Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) - Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia
Data Creazione Ordine	03/01/2018
Validità Documento d'Ordine (gg solari)	nessuna scadenza / nessun limite
Data Limite invio Ordine firmato digitalmente	nessuna scadenza / nessun limite
AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	
Nome Ente	AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Codice Fiscale Ente	02201130610
Nome Ufficio	PROVVEDITORATO ED ECONOMATO
Indirizzo Ufficio	VIA TESCIONE, 81100 - CASERTA (CE)
Telefono / FAX ufficio	0823232462/0823232512
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione elettronica	551B2G
Punto Ordinante	MARISA DI SANO / CF: DSNMRS64C45A512N
Email Punto Ordinante	MARISA.DISANO@AORNCASERTA.IT
Partita IVA Intestatario Fattura	02201130610
Ordine istruito da	MARISA DI SANO
FORNITORE CONTRAENTE	
Ragione Sociale	FASTWEB (in RTI)
Partita IVA Impresa	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Indirizzo Sede Legale	VIA CARACCIOLO 51 - 20100 - MILANO(MI)
Telefono / Fax	0245451/0245453022
PEC Registro Imprese	FASTWEBSPA@LEGALMAIL.IT
Tipologia impresa	SOCIETÀ PER AZIONI
Numero di Iscrizione al Registro Imprese / Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	12878470157
Data di iscrizione Registro Imprese / Albo Professionale	29/07/1999
Provincia sede Registro Imprese / Albo Professionale	MI
INAIL: Codice Ditta / Sede di Competenza	5754889
INPS: Matricola aziendale	4959627727
Posizioni Assicurative Territoriali - P.A.T. numero	10953364-10954139-91683426
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	Non inserito
CCNL applicato / Settore	TELECOMUNICAZIONI / TLC

Oggetto dell'ordine (1 di 1) - Metaprodotto: Servizi di gestione e manutenzione IP e postazione

Canone mensile: 1,69 - Codice articolo fornitore: GA-CT-L5-24 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Fascia: D (oltre 501 derivati) - Nome del servizio: Gestione e assistenza centrali telefoniche. Orario continuato. SLA Gold. Fascia: D (oltre 501 derivati) - Tipo contratto: Acquisto - Tipo orario: Orario continuato - Tipo sla: SLA Gold - Unità di misura: Derivato/mese

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO 'GA-CT-L5-24'

Codice articolo fornitore: CB-B-CT-L5-24 - Codice articolo fornitore collegato: GA-CT-L5-24 - Nome del servizio: Interventi sul cablaggio. Orario base - Prezzo: 604,40 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di orario: Orario base - Unità di misura: Pacchetto da 25 lavorazioni

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO 'GA-CT-L5-24'

Codice articolo fornitore: M-C-GA-CT-L5-24 - Codice articolo fornitore collegato: GA-CT-L5-24 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Canone mensile - Nome del servizio: Manutenzione centrali telefoniche. Manutenzione orario continuato - Prezzo: 1,00 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di manutenzione: Manutenzione orario continuato - Unità di misura: Euro (€)

ALTRI ELEMENTI DELL'ORDINE

Nome	Valore
Obbligo alla registrazione sulla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	obbligata
Registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	registrato
Numero ordinativo principale servizi di gestione e assistenza	4087113
Numero ordinativo della richiesta di Assessment	3922113

RIEPILOGO ECONOMICO

Oggetto	Nome Commerciale	Prezzo Unitario (€)	Qtà ordinata	Prezzo Complessivo (IVA esclusa)	Aliquota IVA (%)
1	Gestione e assistenza centrali telefoniche. Orario continuato. SLA Gold. Fascia: D (oltre 501 derivati)	1,69	750 (Derivato/mese) 48.00(Durata [mesi])	60840,00 €	22,00
1opzione	Interventi sul cablaggio. Orario base	604.4	50 (Pacchetto da 25 lavorazioni)	30220 €	22

2opzione	Manutenzione centrali telefoniche. Manutenzione orario continuato	-	300000 (Euro (€)) 48.00(Durata [mesi]) 0.000833333333333 (Parametro di servizio (non modificabile)) 4.79(Sostituzione [%] (selezionare un valore))	57480 €	22
----------	---	---	---	---------	----

Totale Ordine (IVA esclusa) €	148540,00
IVA €	32678,80
Totale Ordine (IVA inclusa) €	181218,80

INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE	
Indirizzo di Consegna	VIA TESCIONE - 81100 - CASERTA - (CE)
Indirizzo di Fatturazione	VIA TESCIONE - 81100 - CASERTA - (CE)
Intestatario Fattura	AZIENDA OSPEDALIERA CASERTA
Codice Fiscale Intestatario Fattura	02201130610
Partita IVA da Fatturare	02201130610
Modalità di Pagamento	Bonifico Bancario

NOTE ALL'ORDINE
Nessuna nota aggiuntiva

DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE
Allegato 1.PES PES.PDF - dim. 1113.7 Kb

DISCIPLINA ED ALTRI ELEMENTI APPLICABILI AL PRESENTE CONTRATTO
L'Amministrazione prende atto che qualora l'ordine intervenga a raggiungimento del massimale contrattualmente previsto, sebbene trasmesso dalla piattaforma al Fornitore, lo stesso non potrà comunque trovare esecuzione

QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

collegato a. 5

Da "la.gare@pec.fastweb.it" <la.gare@pec.fastweb.it>
"direzionegenerale@ospedalecasertapec.it" <direzionegenerale@ospedalecasertapec.it>,
A "direttoreamministrativo@ospedalecasertapec.it" <direttoreamministrativo@ospedalecasertapec.it>,
"sia@ospedalecasertapec.it" <sia@ospedalecasertapec.it>
Cc "sia@ospedale.caserta.it" <sia@ospedale.caserta.it>
Data giovedì 8 febbraio 2018 - 09:16

Convenzione Consip SGM - revisione per rettifica mero errore di digitazione PES

Spettabile Azienda Ospedaliera,

in riferimento al Vs. gradito Ordine di Fornitura trasmettiamo il documento PES revisionato al fine di rimuovere alcuni refusi di cui ci scusiamo.

Cordialmente

SR

Allegato(i)

Piano di Esecuzione dei Servizi_AORN CASERTA_vers2.0.pdf.p7m (1090 Kb)

*15-2-18
Sip. Fast E
ricepire tutti
pl. att
adibito
[Signature]*

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Piano di Esecuzione dei Servizi

Amministrazione

**AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO**
DI RILIEVO NAZIONALE E ALTA SPECIALIZZAZIONE



Convenzione

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

Doc. Prot. N. SRic20170000021145-2 del 29.12.2017

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Sezione di Controllo

Approvazione

Fasi del Documento	Ruolo	Data
Elaborazione	Sales Engineer	Mimma De Maria
Approvazione	Sales Engineer Manager	Simone Napoletano

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Sales Engineer	10/11/2017	Nascita del documento
2.0	Sales Engineer	29/12/2017	Modifica del documento

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	RISULTATI DELL'ASSESSMENT	6
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	6
2.2	CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE	8
3	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO	11
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	13
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	16
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	19
3.4	STIME	37
3.5	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	38
3.5.1	<i>Orario di Erogazione dei servizi</i>	39
4	PIANO ECONOMICO	45
4.1	DETTAGLIO SERVIZI GESTIONE	46
4.1.1	<i>Servizio di Gestione Centrali Telefoniche</i>	46
4.2	DETTAGLIO SERVIZI MANUTENZIONE	47
4.2.1	<i>Servizio di Manutenzione Centrali telefoniche</i>	48
4.3	DETTAGLIO INTERVENTI DI CABLAGGIO	49

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

1 Introduzione

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare i servizi proposti da Fastweb nell'ambito della Convenzione per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" stipulata tra la Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, e Fastweb S.p.A. quale aggiudicatario della procedura di gara.

Oggetto della Convenzione è la fornitura dei servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: centrali telefoniche, apparati di reti locali, cablaggio, apparati di sicurezza, postazioni di lavoro, server.

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto sulla base della richiesta di Assessment inviata dall'Amministrazione, delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment. Come previsto dalla Convenzione suddetta, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al RTI secondo le modalità indicate nella Guida alla convenzione.

La Convenzione ha durata di 18 (diciotto) mesi decorrenti dalla data del 30/11/2016 e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi. Durante il predetto periodo di durata della Convenzione, anche se prorogato, le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura Principali e Collegati. Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura Principale, l'Amministrazione stipula il Contratto di Fornitura, avente ad oggetto i servizi richiesti nell'Ordinativo, e di durata determinata dall'Amministrazione, a scelta tra 24, 36 o 48 mesi.

Con l'invio degli Ordinativi Collegati, l'Amministrazione potrà integrare il Contratto di Fornitura relativamente a:

a) nuovi servizi, tra quelli oggetto della presente Convenzione, sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura; per tali nuovi servizi la durata di erogazione non potrà essere inferiore a 12 mesi, e sarà, a scelta dell'Amministrazione, fino al 24°, 36° o 48° mese successivo alla stipula del Contratto di Fornitura. Ne potrà derivare che, limitatamente a tali nuovi servizi, la durata del Contratto di Fornitura risulti di conseguenza estesa.

b) servizi precedentemente contrattualizzati con l'Ordinativo Principale di Fornitura su nuovi apparati o su apparati già oggetto del Contratto di Fornitura (ad esempio, servizi in relazione ai quali l'Amministrazione Contraente ha esaurito il numero di pacchetti di interventi sul cablaggio, pacchetti IMAC, ticket del service desk o servizi su nuovi apparati per i quali l'Amministrazione richieda in un secondo momento l'erogazione dei servizi); anche in questo caso, l'Ordinativo Collegato può estendere la durata originaria del Contratto di Fornitura fino ad una durata complessiva, a scelta dell'Amministrazione, di 36 o 48 mesi dalla stipula del Contratto di Fornitura.

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

Si precisa che, con l'invio degli Ordinatori di Fornitura Collegati, come indicato ai punti a) e b) precedenti, l'Amministrazione potrà variare la durata del contratto (stipulato con l'Ordinativo di Fornitura Principale), rispettando comunque il vincolo che la durata complessiva massima non potrà in alcun caso superare i 48 mesi a partire dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura (es: se la durata del Contratto di Fornitura era di 24 mesi, l'Ordinativo Collegato potrà estenderla di 12 o 24 mesi, mentre se la durata del Contratto di Fornitura era pari a 36 mesi, potrà essere estesa di soli ulteriori 12 mesi).

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

2 Risultati dell'Assessment

2.1 MANAGEMENT SUMMARY

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione Contraente, riportate nella "Richiesta di Assessment" e delle eventuali "informazioni di dettaglio" (tipologia apparato, marca/modello, part/serial number, configurazione, data acquisto, ubicazione), in questa sezione sono dettagliati i servizi e le necessità oggetto del PES (Piano di Esecuzione dei Servizi).

La sede oggetto di sopralluogo è la seguente:

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI						
Numero sede	Denominazione sede	Part. Toponomastica	Indirizzo	Civico	Comune	Provincia
Sede 1	Ospedale Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta	V.	F. Palasciano	1	Caserta	CE

AMBITO CENTRALI TELEFONICHE

Anagrafica Sede						Tecnologia PABX (Marca/Modello)	Derrivati Attivi		Posto Operatore	
Denominazione sede	Part. Toponomastica	Indirizzo	Civico	Comune	Provincia	(Marca/Modello)	IP (quantità)	wireless (quantità)	Ipovedente (quantità)	Ipovedente (marca modello)
Ospedale Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta		Via F. Palasciano	1	Caserta	CE	Alcatel Enterprise	747		3	Alcatel

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

I servizi oggetto della richiesta di Assessment sulle infrastrutture esistenti dell'Amministrazione per ambito tecnologico sono riassunti nella tabella seguente:

Servizi	PdL	Centrale Telefonica	Rete Locale	Server	Sicurezza
Gestione	0	750	0	0	0
Manutenzione	-	Si	-	-	-
IMAC	0				
Interventi sul Cablaggio			50		
Presidio			0		
Service Desk			0		

L'orario di erogazione dei servizi di gestione è riportata nella tabella seguente:

Assistenza	SLA	PdL	Centrale Telefonica	Rete Locale	Server	Sicurezza
Base	Standard	0	0	0	0	0
Base	Gold	0	0	0	0	0
Esteso	Standard	0	0	0	0	0
Esteso	Gold	0	0	0	0	0
Continuato	Standard	0	0	0	0	0
Continuato	Gold	0	750	0	0	0

L'orario di erogazione degli ulteriori servizi opzionali è riportata nella tabella seguente:

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Presidio	Service Desk
Base	0	50	0	0
Esteso	0	0	0	0
Continuato		0	0	0

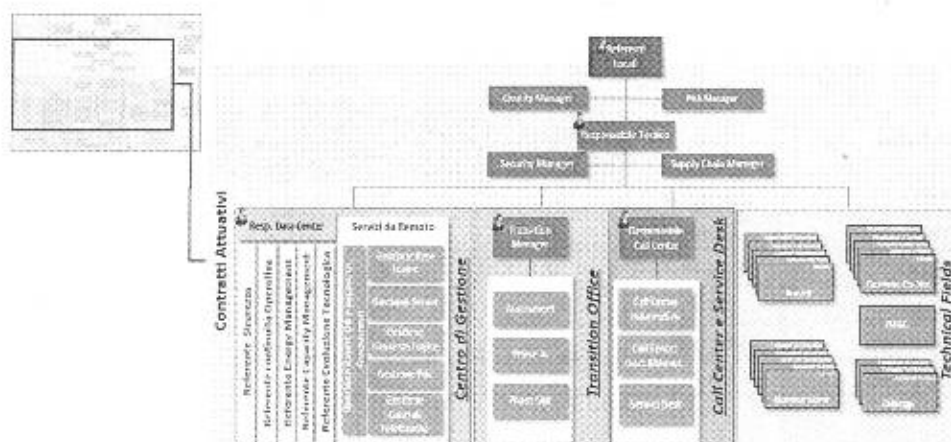
L'elenco completo delle consistenze registrate in fase di assessment e i dettagli degli apparati inclusi nel perimetro dei servizi sopra elencati è riportato in Allegato 1 - *Apparati inclusi nel perimetro*.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

2.2 CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE

In questo paragrafo sono fornite le indicazioni preliminari sulle modalità con la quale il servizio verrà consegnato (e quindi erogato), nei tempi e con le modalità previste dalla Convenzione stipulata tra RTI Fastweb-Maticmind e Consip.

Il Modello Organizzativo che viene proposto dal RTI per il governo del singolo Contratto Attuativo è rappresentato in figura seguente.



Le funzioni indicate hanno la Responsabilità di Governo delle strutture preposte all'erogazione operativa dei relativi servizi.

Il **Referente Locale** è responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura Principale e negli eventuali Ordinativi Collegati. Ai fini della presente Convenzione sono state scelte le figure con maggiori skill e seniority dotandole della necessaria autonomia decisionale per la gestione dei Servizi. Tale figura ha la responsabilità di coordinamento delle figure riportate in figura attraverso il cui contributo e supporto effettua: la gestione e il controllo di tutte le attività relative all'Assessment e al Piano di Esecuzione dei Servizi; la gestione e il controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura Principale ed eventuali Ordinativi Collegati; il monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA; le attività di emissione delle fatture; la raccolta e la gestione delle informazioni e della reportistica; la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti; il supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio della Convenzione.

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

Il **Responsabile Tecnico** è responsabile del corretto utilizzo delle infrastrutture Tecniche e di allineamento degli strumenti utilizzati allo stato dell'arte. Gestisce e pianifica nuovi fabbisogni, si relaziona con le strutture operative nelle figure dei Referenti Locali. Verso l'Amministrazione costituisce la naturale interfaccia del Referente Tecnico dell'Amministrazione, interagendo con lui per quanto riguarda tutte le esigenze di natura tecnica. Supporta in maniera diretta i Referenti Locali nelle attività di Assessment e di redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Partecipa alla individuazione degli standard tecnici da seguire nell'espletamento delle attività inerenti i servizi. Verifica la coerenza tecnica delle attività svolte secondo gli standard individuati e approvati. Verifica l'effettivo ed efficace raggiungimento degli obiettivi delle attività svolte rispetto agli standard individuati e approvati. Fornisce supporto sulle questioni inerenti innovazione tecnologica e/o scelta di soluzioni alternative. Fornisce supporto alla definizione dei requisiti delle attività da svolgere, con particolare focus su quelli non funzionali (es. tempi di risposta)

L'attivazione dei servizi di gestione e dei servizi opzionali richiesti è subordinata a quanto segue.

Per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto la rete dell'Amministrazione dovrà essere collegata al Centro di Gestione (integrato con il sistema di Trouble Ticket e al database degli asset), in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. I costi per la realizzazione di tale collegamento sono a carico dell'Amministrazione.

Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione che non richiedono necessariamente la presenza di personale in loco, ad esempio:

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati;
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano, in modalità remota, la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo.

RTI intende avvalersi dello strumento del subappalto per quota parte dei servizi offerti, come previsto nell'articolo 15 della Convenzione stipulata tra Fastweb-Maticmin e Consip.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006, alle seguenti condizioni:

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

- RTI deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare e depositare presso la Consip S.p.A. copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- RTI deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 118, comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'impresa subappaltatrice;

L'avvio dei servizi per cui è previsto il subappalto è vincolato all'espletamento delle formalità di cui sopra e alla accettazione da parte dell'Amministrazione della richiesta sottomessa da RTI.

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

3 Piano Tecnico-Organizzativo

I servizi richiesti nell'ambito della Convenzione e inclusi nel PES sono i seguenti:

- 1) Servizio di gestione
- 2) Servizio di manutenzione
- 3) Service Desk
- 4) Cablaggio
- 5) IMAC su PdL

Servizio di Gestione

Il servizio di gestione è il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico. Il servizio potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici e per tutti o parte degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione in tale ambito. Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione". Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione.

Servizio di Manutenzione

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Amministrazione.

Servizi di Presidio

Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal RTI per le attività di gestione, richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato, di risorse del RTI presso le strutture dell'Amministrazione Contraente e svolge le tipiche

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

attività di gestione per i singoli ambiti. L'ambito tecnologico di competenza del personale di presidio è il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione.

Le Amministrazioni che abbiano attivo il servizio di gestione in più ambiti tecnologici ed abbiano necessità del servizio di presidio, possono richiedere detto servizio utilizzando una medesima risorsa per più ambiti. L'Amministrazione deve specificare questa opportunità in fase di Richiesta di Assessment.

Service Desk

Il servizio ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici contrattualizzati.

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con i vincoli e limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel PES) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server.

Interventi sul Cablaggio

Le attività relative al servizio di Interventi su Cablaggio sono: *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; *Add*: fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante; *Change*: modifica delle configurazioni di una presa esistente; *Manutenzione*: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento.

Il servizio di intervento sul cablaggio è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

IMAC su PdL

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali l'Amministrazione richiederà un intervento on site. Tale servizio

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi. Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

L'elenco dei servizi erogati da remoto è il seguente:

Gestione da remoto

I servizi di gestione da remoto vengono erogati dal Centro di Gestione. Per l'erogazione dei servizi da Remoto viene utilizzata la componente tecnologica dei Data Center RTI attraverso i quali vengono messe a disposizione le infrastrutture, le Piattaforme e le risorse specialistiche necessari. In relazione all'organizzazione, i team utilizzati per i Servizi di Gestione sono composti da diverse figure professionali con conoscenze specifiche dei diversi ambiti tecnologici.

Il personale sarà costituito da sistemisti di alto livello in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il personale che opererà presso il centro di Gestione sarà coordinato dal **Responsabile dei Servizi da Remoto** al quale risponderanno per le attività di competenza che verranno svolte attraverso una serie di strumenti informatici che consentiranno loro di operare in modo efficace, nel rispetto delle procedure comuni per la risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, per le attività inerenti le richieste delle Amministrazioni contraenti e per quelli che devono essere svolti in autonomia secondo i processi di servizio opportunamente progettati e condivisi con l'Amministrazione in fase di avvio.

Questi strumenti sono ovviamente gli stessi che utilizzano le strutture centrali di Call Center (quindi installati presso il Centro di Gestione), ovvero:

- Lo strumento di Trouble Ticketing (TTS)
- Il sistema di gestione degli Asset
- La soluzione di Remote Control, che consentirà loro di effettuare interventi sulla postazione di lavoro dell'Utente finale anche remotamente pur all'interno della stessa Sede.
- Lo strumento di Knowledge Management per la gestione centralizzata della conoscenza.

Saranno inoltre dotati di telefoni cellulari e saranno allertati anche automaticamente in caso di criticità e/o interventi assegnati tramite messaggi inviati in automatico dalla piattaforma TTS.

Per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni il RTI ha selezionato personale con competenze professionali più che adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

apparati oggetto dei Servizi di Gestione. Il quadro di competenze ricopre totalmente il perimetro richiesto.

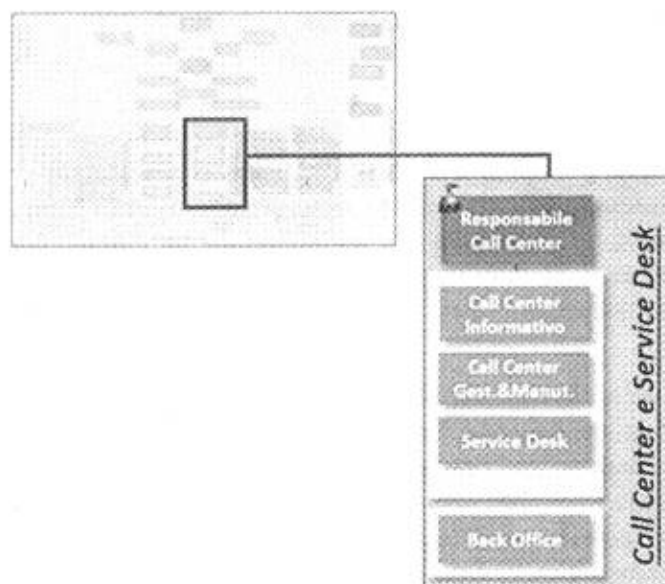


Figura 1 – Organizzazione per il Service Desk Service

Service Desk

Il Service Desk è una unità funzionale composta da risorse incaricate di trattare con una varietà di attività inerenti ai servizi, tramite:

- Numero verde dedicato;
- Numero telefonico dedicato di rete fissa nazionale per la ricezione dei fax
- Indirizzo e-mail dedicato;

L'Organizzazione identificata è della tipologia centralizzata (Centralized Service Desk). Tale struttura è inserita nel Call Center Informativo e di Gestione e Manutenzione per garantire la massima flessibilità organizzativa. Questo accorgimento ha il vantaggio di rendere disponibile il personale per contribuire ad affrontare i periodi di picco e supportare la formazione, contribuendo ad aumentare la velocità di risoluzione dei malfunzionamenti e delle Richieste che dovessero pervenire alla struttura.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Il Service Desk risponde al Responsabile del Call center. I ruoli e le figure utilizzate sono illustrate nella figura seguente.

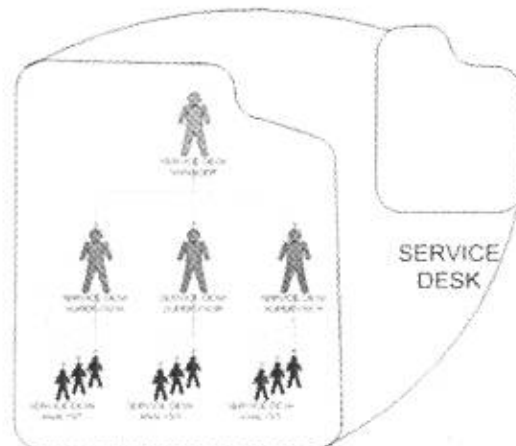


Figura 1 - Estratto dei Ruoli per il Service Desk

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
Service Desk Manager	<p>Tra le sue principali responsabilità rientrano:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Assegnare le persone ai ruoli richiesti ❖ Gestione delle risorse assegnate al Service Desk, inclusi i Supervisor ❖ Gestione delle attività del Service Desk ❖ Agire da punto di escalation per i Supervisor ❖ Prendere la responsabilità generale per le segnalazioni gestite dal Service Desk ❖ Monitorare ed effettuare dei report sulle performance del Service Desk
Service desk supervisor	<p>Le responsabilità tipiche del Service Desk Supervisor includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Assicurare che i livelli di competenza e dimensionamento siano mantenuti durante l'orario di servizio attraverso la gestione delle turnazioni ❖ Agire da punto di escalation qualora dovessero sorgere delle difficoltà o controversie nelle chiamate ricevute ❖ Produrre i report sulle statistiche ❖ Assistere gli Analyst nel fornire un supporto di primo livello nell'ipotesi di aumento dei volumi delle chiamate, o qualora fosse richiesta una maggiore competenza.
Service desk Analyst	<p>Oltre ai compiti generici di un operatore di Call Center ha skill più tecnici con il compito di identificare le necessità degli utenti abilitati, fornire il supporto di 1° livello prendendo le chiamate e gestendo le relative segnalazioni di disservizio (Incident) o richieste di servizio (Request) seguendo i processi e le procedure di Incident Management e Request Fulfillment, in linea con gli SLA richiesti instradando verso il corretto livello di Gestione qualora non dovesse trovare soluzioni. Ha inoltre il compito di</p>

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
	<p>comunicare in maniera proattiva alle Amministrazioni eventuali situazioni che possono influire sulla qualità e continuità dei servizi, stime sulle eventuali interruzioni di servizio, l'avvenuta risoluzione del guasto e la tracciatura della segnalazione</p>

3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE

L'elenco dei servizi erogati on-site presso le sedi dell'Amministrazione è il seguente:

Gestione on-site

L'organizzazione posta in essere per le attività di gestione on-site prevede una struttura (sotto il **Responsabile della Gestione on-site**) di Technical Fields a cui appartengono i Team distribuiti sul territorio e che svolgono attività presso le Amministrazioni: Attività di Gestione svolte on site (anziché da Remoto), interventi IMAC, Interventi di Cablaggio, Presidi, Servizio di Manutenzione. La flessibilità e l'efficacia di tale Organizzazione è garantita dalle strutture già attive, e da cui è mutuata, per erogare servizi del tutto analoghi nell'ambito di altre Convenzioni o Accordi Quadro.

Il personale dei Team a disposizione per i servizi di Gestione on site hanno profili analoghi a quelli del personale impiegato per i Servizi di Gestione da remoto. Ogni team è predisposto al fine di rispondere prontamente a tutte quelle situazioni che prevedono un intervento o una presenza presso i locali dell'Amministrazione. L'adeguatezza dell'infrastruttura logistica e la capillarità delle sedi periferiche consentono dei tempi di intervento molto rapidi in quei casi in cui a seguito dell'inizio di un'attività da remoto si decida di proseguire la stessa on-site. Parimenti la stessa struttura è adeguata per poter disporre delle risorse necessarie a coprire attività di Gestione on-site continuative o programmate.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

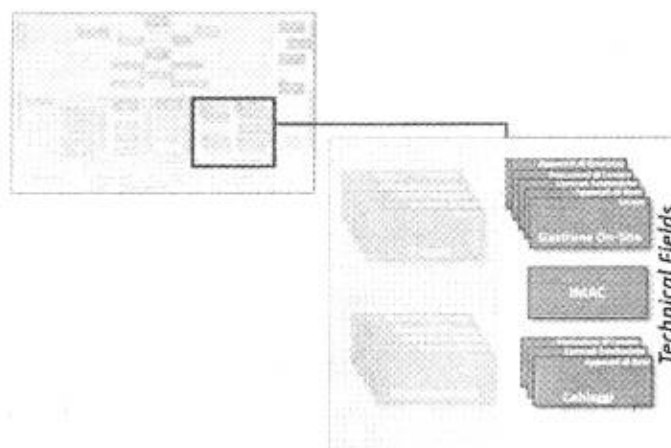


Figura 1 Organizzazione per la Gestione On-Site

Alle medesime strutture territoriali appartengono i Team che vengono ingaggiati per gli interventi IMAC sulle PdL e per gli interventi di Cablaggio, questi sono costituiti da personale specializzato, che viene ingaggiato su richiesta dell'Amministrazione che ha contrattualizzato tale servizio con l'apertura di una richiesta effettuata al Call Center e dispacciata mediante sistema di Trouble Ticketing. La capillare distribuzione territoriale garantisce di poter effettuare gli interventi richiesti nei tempi contrattualizzati in accordo agli SLA e alle finestre di erogazione previsti. Il coordinamento locale di questi Team è sotto la responsabilità di un **Team Leader di Area** che risponde al Responsabile della Gestione on-site -dotato di seniority e esperienza adeguate alla posizione, e di competenze che coprono, in maniera specifica o trasversale, tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

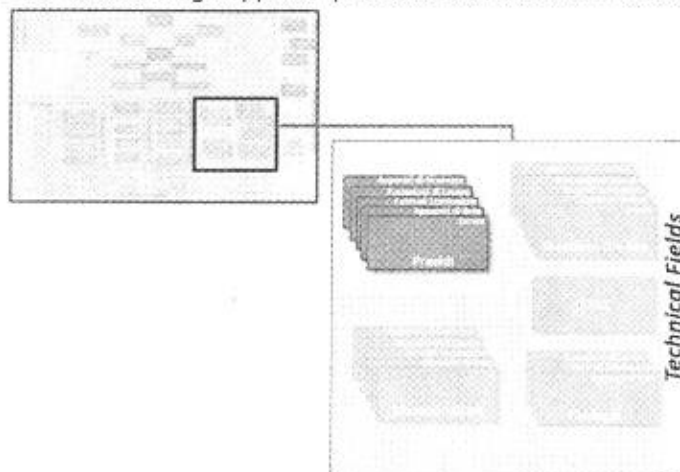
Manutenzione

Il servizio di manutenzione prevede un Team di Manutenzione, che ricade sotto la responsabilità del Responsabile dei servizi di Manutenzione, in cui sono presenti tutte le competenze necessarie per coprire gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il Team ricade nella struttura dell'Unità Technical Fields, che costituisce il "centro di controllo" per i servizi di Manutenzione Hardware e per tutti gli altri servizi on-site oggetto della Convenzione. Tale Unità effettua le attività sul territorio di competenza attraverso una struttura operativa e di supporto che ha la piena responsabilità dei servizi di erogazione assistenza.

La distribuzione sul territorio è articolata in Zone e Centri di Assistenza dislocati in maniera capillare. Il personale della singola unità locale è coordinato da un **Team Leader di Area** con esperienza e seniority adeguata che risponde al Responsabile dei Servizi on-site e che dipende funzionalmente dal Responsabile dei servizi di Manutenzione.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

La forte localizzazione sul territorio contribuisce in modo sostanziale all'efficacia dell'intervento. Le aree di competenza delle singole Unità riguardano la configurazione, la manutenzione e l'assistenza degli apparati presso le sedi dell'Amministrazione, e coprono



tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

Presidio

Il Presidio Tecnico Locale integra e supporta in modo professionale, per le sedi individuate dall'Amministrazione, le strutture del Centro di Gestione con cui collabora costruttivamente, ed è dotato di tutte le competenze necessarie per svolgere tutte le attività di gestione in relazione all'ambito tecnologico attivato. Il personale dislocato presso le sedi delle Amministrazioni è coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site e si interfaccia con i team di Gestione da remoto per l'espletamento di tutte le attività.

Il personale è selezionato, per il servizio di presidio, con le stesse logiche e metodologie adottate per il personale che effettua il servizio di gestione da remoto (o on-site) ed avrà, quindi, la capacità di intervenire in tutti gli ambiti e per tutte le attività previste da Convenzione. Sarà coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site al quale risponderà per le attività di competenza ed avrà a disposizione gli strumenti informatici che consentirà loro di operare in modo efficace.

Il Presidio è attivato dal Call Center/Service Desk o dal sistema di Trouble Ticketing che instraderà i ticket di competenza su un'apposita "coda" opportunamente configurata sul sistema informativo o mediante contatto telefonico, direttamente dagli utenti e/o dai Referenti della sede di pertinenza. Alla ricezione della segnalazione, lo specialista si recherà ove di pertinenza per risolvere la richiesta e descriverà successivamente nel ticket le azioni intraprese. E' anche prevista una modalità di intervento proattiva analizzando con cadenza

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

settimanale le richieste di supporto registrate sul sistema di Trouble Ticketing sia in termini di andamento (trend-analysis) che di tipologia (data-analysis). L'obiettivo è duplice, da un lato l'analisi è finalizzata alla rilevazione delle problematiche che potrebbero minacciare l'operatività degli Utenti dell'Amministrazione; dall'altro le analisi di tali segnalazioni consentiranno al Personale del Presidio Locale di attivarsi, in maniera preventiva, in modo da evitare che le criticità siano percepite dagli Utenti finali.

In termini di risorse fisiche saranno allocate per questo progetto le seguenti figure:

- Responsabile Locale
- Responsabile del Servizio
- Referenti tecnici

Dovranno essere identificate dall'Amministrazione i referenti con cui interfacciarsi per la gestione del servizio.

3.3 FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI

Il quadro metodologico di riferimento attraverso il quale il RTI inquadra il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi sottesi all'erogazione complessiva dei servizi, consiste nelle best practice ITIL v3 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione

Tali processi sono quelli afferenti alla fase di Service Operation, quale base comune e condivisa per la gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti segnalati, condiviso con il medesimo processo a supporto dei Call Center/Service Desk e dove per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, un incidente che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
S01	Ricezione della Richiesta (Incident Record)	<p>a) Richieste di intervento trasmesse dal service desk (se attivo) a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso;</p> <p>b) Richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center;</p> <p>c) Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione.</p>
S02	Registrazione e Validazione	<p>Tutte le richieste devono essere completamente registrate, nel caso a) e b) le richieste siano state già registrate e validate e pertanto tale attività è necessaria principalmente per l'individuazione di malfunzionamenti attraverso l'attività di monitoraggio prevista nel caso c).</p>

Status Tracking

Le richieste saranno tracciate attraverso il loro ciclo di vita per supportare l'appropriata gestione e reportistica sullo stato della richiesta non solo degli istanti di apertura e chiusura dei ticket, ma anche degli istanti in cui i ticket sono assegnati dal service desk/Call Center al livello di gestione, e dal livello di gestione a quello di manutenzione pertanto all'interno della piattaforma di trouble ticketing, a ciascuna richiesta saranno associati i codici dello stato così da indicare il loro stato di avanzamento.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
S03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.)	<p>Tipiche categorie di richieste per: servizio - di gestione o di manutenzione.</p> <p>elemento - centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.</p>
S04	Determinazione della Priorità	Tutte le richieste seguiranno un set standard di criteri (Impatto e Urgenza) allineati con i Livelli di Servizio per la determinazione delle priorità.
S05	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare (Gestione, Manutenzione o eventuale trasferimento a fornitori terzi).

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

S06	Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	<p>Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività.</p> <p>a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;</p> <p>b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio);</p> <p>c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione; 2. vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti.
-----	---	---

Si evidenzia che qualora una risoluzione di incident dovesse impattare su un elemento della configurazione nell'ambiente di esercizio, questo comporterà l'attivazione del processo di Change Management.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Cod.	Step	Descrizione
R07	Valutazione apertura Problem Record & Chiusura dell'Incidente	<p>Nell'ipotesi in cui l'incidente non sia stato risolto oppure sia stato risolto senza che sia stata identificata la causa principale. In questa situazione, è probabile che l'incidente potrebbe ripresentarsi e pertanto si reputano necessarie ulteriori azioni di prevenzione. In tutti questi casi, si dovrà identificare se è già stato aperto un Problem Record al quale associare l'Incident Record. In caso contrario, sarà aperto un nuovo Problem Record in maniera da attivare il processo di Problem Management affinché venga attivata un'azione preventiva.</p> <p>Il Centro di Gestione notifica lo stato di completamento dell'incidente al Call Center per i casi a) e b) affinché proceda con la procedura di chiusura.</p>

Nell'ipotesi in cui si prendesse la decisione di aprire un Problem Record questo innesca il processo di Problem Management che è il processo responsabile per la gestione del ciclo di vita di tutti i problemi, dove per "problema" intendiamo la causa principale di uno o più incidenti.

Questa attività di gestione sarà svolta sia in modalità reattiva che proattiva, entrambe le attività reattive e proattive cercano di sollevare problemi, gestirli attraverso il processo, trovare le cause degli incidenti a cui sono associati e prevenire future recidive di questi incidenti. La differenza tra la gestione reattiva e proattiva del problema risiede nel modo in cui il processo di gestione dei problemi viene attivato:

Con la gestione dei problemi reattiva, il processo in genere viene attivato in reazione ad un incidente che ha avuto luogo integrando le attività di gestione degli incidenti, concentrandosi sulla causa alla radice di un incidente per evitare il loro ripetersi ed individuare soluzioni alternative in caso di necessità.

Con la gestione proattiva dei problemi, le attività del processo sono generate dalle attività che cercano di migliorare i servizi. Un esempio potrebbe essere dall'attività di analisi dei trend per trovare cause più comuni di incidenti storici che hanno avuto luogo per prevenire il loro ripetersi. Questa cerca di individuare soluzioni alternative e le azioni di miglioramento che possono migliorare la qualità di un servizio.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Cod.	Step	Descrizione
P01	Identificazione del Problema	Viene eseguita un'analisi frequente e costante dei dati sugli incidenti e dei problemi per individuare eventuali trend non appena saranno distinguibili.
P02	Registrazione del Problema	<p>Indipendentemente dal metodo di rilevazione, tutti i dettagli rilevanti del problema vengono registrati in modo tale che esista una registrazione storica. In particolare la data e ora per consentire il controllo e l'escalation adatta.</p> <p>Un riferimento incrociato deve essere fatto con gli incidenti, che hanno avviato la registrazione del problema - e tutti i dettagli relativi devono essere copiato dal incident record al Problem record.</p>
P03	Assegnare Categoria del Problema	I Problemi vengono classificati nella stessa maniera degli incidenti (verrà utilizzato lo stesso sistema di codifica) in modo che la vera natura del problema possa essere facilmente rintracciabile in futuro questo consente anche che gli incidenti ed i problemi possano essere più facilmente abbinati.
P04	Assegnare Priorità del Problema	L'assegnazione della priorità del Problema sarà basata sulla frequenza e l'impatto degli incidenti relativi.
P05	Investigazione e Diagnosi del Problema	In questa fase, l'indagine viene condotta al fine di diagnosticare la causa principale del problema - la velocità e la natura di questa indagine variano a seconda dell'impatto, la gravità e l'urgenza del problema - ma il livello adeguato di risorse e competenze verrà applicato per trovare una soluzione commisurata al codice di priorità assegnata e il livello di servizio in atto per quel livello di priorità.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Cod.	Step	Descrizione
P06	Identificare Workaround	In alcuni casi può essere possibile trovare una soluzione transitoria agli incidenti causati dal problema - un modo temporaneo di superare le difficoltà.
P07	Pubblicare un Known Error Record	Qualora sia stata trovata la causa e/o il Workaround si provvederà a documentare e pubblicare lo stato delle azioni intraprese per risolvere il problema, la causa principale e la soluzione all'interno del Known Error Data Base KEDB.
P08	Risoluzione del Problema	Una volta che la causa è stata trovata e la soluzione per rimuoverla è stata sviluppata, viene applicata per risolvere il problema. Se fossero necessarie delle modifica di funzionalità, una Request For Change RFC deve essere aperta prima che la risoluzione possa essere applicata, la qual cosa comporta l'attivazione del processo di Change Management
P09	Chiusura del Problema	Quando è stata applicata la risoluzione finale, il Problem Record sarà chiuso formalmente - così come gli associati Incident Record correlati qualora fossero ancora aperti. Lo stato di ogni Know Error Record verrà conseguentemente aggiornato in tal senso.

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

Attraverso l'attività di monitoraggio degli apparati si rilevano i malfunzionamenti o anche le deviazioni dalle normali condizioni operative. I vantaggi di tale attività non soltanto impatterà in una minore percezione dei disservizi, in quanto l'intervento per la relativa risoluzione anticiperà l'impatto effettivo sulla operatività dell'Amministrazione senza la necessità di arrivare alla segnalazione da parte degli utenti o dei referenti dell'Amministrazione al Call Center / Service Desk.

Quale base comune e condivisa per la gestione proattiva si è identificato il processo di Event Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Eventi rilevati (malfunzionamenti e disservizi compresi).

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Cod.	Step	Descrizione
E01	Rilevazione e notifica dell'Evento	<p>Il sistema di monitoraggio e controllo sarà basato su due tipologie di strumenti:</p> <p>Monitoraggio ATTIVO che effettua l'interrogazione (ping) dei sistemi e determina il loro stato e disponibilità e genererà delle eccezioni che saranno comunicate all'appropriato gruppo per intervenire.</p> <p>Monitoraggio PASSIVO che rileva e correla le notifiche generate dai sistemi</p>
E02	Correlazione di 1° livello	<p>Lo scopo della correlazione degli eventi è quello di decidere se comunicare l'evento dello strumento di gestione o di ignorarlo. Se ignorato, l'evento di solito è registrato in un file di log sul dispositivo, ma non verrà intrapresa alcuna ulteriore azione.</p> <p>Qui viene determinato se l'evento è Informativo, un Avvertimento (Warning) o un'Eccezione (malfunzionamento).</p>
E03	Significatività Evento	<p>Si rivolge agli eventi di tipo Warning per evitare in maniera proattiva il malfunzionamento e il conseguente disservizio;</p> <p>ed agli eventi di tipo Eccezione per l'apertura di un Incident Record e la relativa attivazione del processo di Incident Management prima della segnalazione al Call Center/Service Desk da parte dell'Amministrazione.</p>
E04	Correlazione di 2° livello	<p>Se un evento è un avvertimento, verrà presa una decisione sul "reale" significato e quali azioni devono essere prese per gestirlo.</p> <p>L'attivazione delle procedure di Incident Management potranno pertanto essere attivate immediatamente quando viene rilevata un'eccezione (E03), o quando il motore di correlazione determina che un tipo specifico o combinazione di eventi rappresenta un incidente.</p>
E05	Selezione della risposta	<p>Se l'attività di correlazione di secondo livello riconosce un evento, sarà richiesta una risposta di tipo:</p> <p>Auto-risposta (ad es. riavvio di un dispositivo o di un servizio, modifica ad un parametro sul sistema, ecc.)</p> <p>Alert (richiede il coinvolgimento di una persona, o gruppo, per eseguire un'azione specifica, possibilmente su un dispositivo specifico ed entro un tempo predefinito)</p>

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

E06	Chiusura Evento	L'evento che ha innescato l'Incidente rimarrà "aperto" sul sistema di monitoraggio fino a che l'associato Incident Record non sarà "chiuso".
-----	-----------------	--

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

Per la gestione reattiva si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti rilevati dagli utenti o dai Referenti Tecnici dell'Amministrazione.

Processi di conduzione e amministrazione in autonomia e a richiesta

Le attività comuni a tutti gli ambiti tecnologici sono i seguenti:

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione e ripristino	•	•			
Gestione proattiva		•	•		
Bonifiche		•	•		
Performance Management ed analisi		•		•	
Ripristino delle configurazioni salvate			•	•	•
Propagazione configurazioni/soluzioni provenienti da Problem Management e da un change		•	•		
Monitoraggio dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Controllo da remoto dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Aggiornamento del database degli asset			•		•
Processi di change semplici e proceduralizzati (reset pwd, cambio interno, etc.)		•	•		•
Monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza	•	•	•		
Package distribution		•	•	•	•
Performance Management	•	•		•	
Rendicontazione			•	•	

Le attività specifiche per i diversi ambiti sono:

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Centrali Telefoniche:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Conduzione della rete (gestione allarmi e congestioni, etc., centrale, apparati)	•	•	•		
Backup delle Configurazioni			•		
Patching di apparato		•	•	•	
Aggiunta/rimozioni di apparati			•	•	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Programmazione e riconfigurazione utenze		•	•	•	
Gestione modalità instradamento			•	•	•
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Interventi di Cablaggio	•			•	

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Reti Locali:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Backup delle Configurazioni			•		
Patching di apparato	•	•	•	•	
Aggiunta/rimozioni di apparati			•	•	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Configurazione e Gestione apparati	•	•	•	•	•
SW distribution		•	•	•	
Logging dei problemi e dei malfunzionamenti	•		•		•
Analisi prestazionale del servizio e attività di ottimizzazione			•		
Analisi dei rischi di sicurezza e amministrazione della sicurezza in rete		•	•		•
Logging per l'auditing di sicurezza			•		•
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Gestione dei parametri di configurazione e di QoS			•	•	•
Interventi di Cablaggio	•			•	

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Sicurezza (rientrano in tale categoria anche Router e Load Balancer):

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Aggiornamento/Installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	
Gestione dei parametri di configurazione e di QoS			•	•	•
Analisi periodica Log dei FW		•	•		•
Implementazione politiche di sicurezza sui FW			•	•	•
Backup dei dati			•		
Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate	•	•	•		
Salvataggio file di configurazione			•		
Salvataggio delle policy			•		•
Salvataggio dei Log eventi			•		•
Salvataggio dati navigazione			•		•
Ripristino file di log	•	•	•		

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

PdL:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Monitoraggio del SW installato e aggiornamento DB Asset	●		●		●
Monitoraggio dello stato di aggiornamento del SW di base			●	●	
Aggiornamento del SW di base		●	●	●	
Monitoraggio prestazionale (verifica saturazione della Capacity)		●	●	●	
Interventi IMAC				●	
Interventi di Cablaggio				●	

Server:

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi	
---	---	---

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Installazione di patch, hot fix e service pack	•	•	•		
Utilizzo di apposite procedure di salvataggio			•		•
Configurazione delle regole di sicurezza		•	•		•
Configurazione dei parametri di network			•		•
Set-up configurazioni S.O.			•	•	•
Set-up servizi infrastrutturali attivi			•	•	•
Amministrazione macchine Virtuali			•		•
Amministrazione sistemi in cluster			•		•
Elaborazioni batch e schedulazione			•	•	
Amministrazione degli utenti			•		•
Backup dei dati di sistema			•		•
Supporto alla manutenzione del SW		•	•	•	
Monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi	•	•	•		
Monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus	•	•	•		•
Monitoraggio delle policy di sicurezza	•	•	•		•
Assistenza alla conduzione operativa			•		•
Capacity Planning			•	•	

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Modifica Indirizzamento IP			•	•	•
Amministrazione Domini			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•	•	
Allineamento e sincronizzazione di DNS multipli		•	•		
Verifica integrità dei dati		•	•		•
Gestione quote di spazio			•		
Amministrazione diritti di accesso			•		•
Monitoraggio Occupazione disco	•	•	•		
Rilascio e amministrazione di Network drive			•		•
Gestione servizi FTP			•		•
Amministrazione Configurazione di network			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•		•
Gestione code di stampa			•		•
Amministrazione Quote e priorità			•		

Processi per l'esecuzione delle attività di gestione svolte autonomamente dal Fornitore

Il RTI ha predisposto un Centro di Gestione, che dovrà essere collegato alla rete dell'Amministrazione. In tal caso le professionalità messe a disposizione del servizio dal centro di gestione da remoto consentono di ottimizzare i processi di gestione, personalizzare eventuali attività particolari richieste dall'Amministrazione e, nel complesso, assicurare i livelli di servizio contrattualizzati.

Oltre a quanto già specificato per il precedente scenario, qualora ad integrazione del Centro di Gestione sia prevista una quota parte di gestione on-site e il servizio di gestione è effettuato on-site, da tale centro e dai presidi il RTI opererà in collegamento con i sistemi

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione, dettagliate nelle tabelle precedenti.

Processi per l'esecuzione degli Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

Quale base comune e condivisa per l'esecuzione degli "interventi di gestione a richiesta" è identificato il processo di Change Management che sarà attivato dalle:

- richieste di intervento trasmesse dal service desk, che non abbiamo trovato soluzione nel service desk stesso, e formulate a seguito di richiesta da parte degli utenti abilitati al service desk e titolati alla richiesta dell'intervento di gestione in oggetto;
- richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di richieste da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center;

Tali richieste potranno essere di varia natura in base agli ambiti tecnologici attivati, quali ad esempio:

- a) richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze, aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- b) gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);
- c) attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore.
- d) richieste di riconfigurazione degli apparati;
- e) modifica dell'indirizzamento IP

Le richieste saranno complessivamente gestite mediante il processo di Request Fulfilment e tracciate sotto forma di Service Request, ma poiché la relativa evasione/esecuzione impatta sulla configurazione dei sistemi, verranno predefiniti e concordati per ciascuna tipologia di richiesta dei modelli di cambiamento (change model), procedura predefinita di azioni che dovranno essere intraprese per gestire un particolare tipo di modifica in modo concordato e che include:

- L'ordine cronologico delle attività, incluse le eventuali dipendenze
- Responsabilità - chi deve fare che cosa
- Tempistiche e soglie per il completamento delle azioni
- Procedure di escalation - chi dovrebbe essere contattato e quando

Processi di Change Management

RTI utilizza in atto un processo di change, supportato dalle seguenti politiche:

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

- prioritizzazione del cambiamento, ad esempio, innovazione preventiva rispetto al cambiamento correttivo
- stabilire la responsabilità e la segregazione dei controlli per i cambiamenti attraverso il ciclo di vita del servizio
- istituzione di un unico punto di riferimento per le modifiche al fine di minimizzare il rischio di modifiche in conflitto e potenziale interruzione di ambienti supportati
- prevenire le persone che non sono autorizzati ad avere accesso ad ambienti supportati
- integrazione con altri processi per stabilire la registrazione e tracciabilità di tutti i "change" effettuati
- rilevazione delle modifiche non autorizzate e identificazione degli incidenti legati al cambiamento
- valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica
- propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l'emissione ed applicazione di un "change", di una soluzione adottata durante la gestione di un "incident" riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

con:

- a) un'attenta pianificazione dei cambiamenti che farà in modo che non vi sia alcuna ambiguità su quali attività saranno incluse e quali compiti sono di altri fornitori o progetti.
- b) nessun cambiamento autorizzato senza aver esplicitamente affrontato cosa fare in caso di insuccesso. Sarà predisposto un piano di roll-back, che ripristinerà l'organizzazione al suo stato iniziale, tipicamente attraverso il ripristino della configurazione di riferimento dell'Elemento di Configurazione, principalmente software e dati. Tuttavia, non tutti i cambiamenti sono reversibili, nel qual caso sarà identificato un approccio alternativo.
- c) un'attività di convalida e test al fine di garantire che una modifica corrisponda alle specifiche di progettazione e soddisferà le esigenze dell'Amministrazione.
- d) la verificare che gli utenti, le funzioni dell'Amministrazione, altro personale e le parti interessate sono in grado di utilizzare o gestire il servizio quando le attività di implementazione saranno complete.

Tutte le richieste di Change prevedono sempre l'invio di un modulo di richiesta compilato dal referente dell'Amministrazione che richiede il change, in cui sono dettagliate:

- Tipologia di richiesta
- Informazioni necessarie
- Note tecniche

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Servizio Interventi di Cablaggio

Ciascuna richiesta di intervento effettuata al Call Center deve specificare la tipologia di intervento (manutenzione, move, add, change), la quantità di lavorazioni e prese richieste e le sedi coinvolte. In funzione dei dati forniti dal referente dell'Amministrazione che richiede l'intervento si procede a:

- valutare la congruità e la complessità dell'intervento richiesto, in relazione ai vincoli posti dalla Convenzione;
- comunicare i tempi di lavorazione preventivati all'interno degli SLA contrattualizzati;
- concordare le modalità di intervento;
- eseguire l'intervento al termine del quale verrà prodotto il "Rapporto di fine Intervento"

Nel "Rapporto di Fine Intervento", che il RTI rilascerà, saranno riportate le attività eseguite e le verifiche che quanto installato sia in grado di svolgere le funzioni richieste nelle normali condizioni di funzionamento.

Le procedure di verifica del cablaggio strutturato saranno svolte, se richiesto, in contraddittorio con gli incaricati della PA contraente.

E' possibile creare, interrompere e modificare nuove catene di cablaggio agendo su ciascuna interfaccia di rete di ogni apparato (client, server, router, firewall, switch, patch panel, prese a muro).

3.4 STIME

Nella tabella che segue si dettaglia, relativamente all'ambito censito durante l'Assessment, il numero di "pacchetti" che si stima saranno necessari nel corso del Contratto di Fornitura e/o dei ticket che si prevede vengano presi in carico dal Service Desk

Servizio	Orario di erogazione	SLA	quantità			
			Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Base		0	0	0	0
	Esteso		0	0	0	0
Servizio di interventi sul cablaggio	Base		50	50	50	50
	Esteso		0	0	0	0
	Continuato		0	0	0	0
Service Desk	Base	Standard	0	0	0	0
	Base	Gold	0	0	0	0
	Esteso	Standard	0	0	0	0
	Esteso	Gold	0	0	0	0
	Continuato	Standard	0	0	0	0
	Continuato	Gold	0	0	0	0

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

Si precisa che il Servizio IMAC potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione delle Postazioni di lavoro. Il servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change. Il servizio IMAC è acquistato dall'Amministrazione AO Vittorio Emanuele con "pacchetti" di 5 interventi.

Si precisa che il Servizio "Service Desk" potrà essere attivato solo se si sia contrattualizzato uno dei servizi di gestione. Il servizio ha lo scopo di fornire un front end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione. L'amministrazione corrisponderà per il servizio di "service desk" un costo per singolo ticket gestito. Il corrispettivo a favore del fornitore per suddetto servizio sarà dovuto sulla base dei ticket effettivamente gestiti dal Fornitore.

3.5 ATTIVITÀ E TEMPISTICHE

Di seguito si dettaglia la pianificazione prevista per le attività complessive - da remoto e on site - incluse nel Contratto di Fornitura che verrà attivato.

Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda alla Convenzione

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano di Esecuzione dei Servizi, verificherà che all'interno del Piano siano state correttamente recepite ed esplicitate le economiche del Piano di Esecuzione dei Servizi. L'Amministrazione Richiedente potrà quindi, entro 40 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi:

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura Principale;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura Principale;
- far pervenire al RTI le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Il RTI dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, potrà approvare la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi, procedendo nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, o non approvarla (non procedendo, quindi, all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale)

L'Amministrazione ordina i servizi di gestione e, eventualmente, di manutenzione, intervento sul cablaggio, presidio e service desk, conformemente a quanto previsto nel Piano di

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Esecuzione dei Servizi approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati. Il RTI è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

Per la tempistica di avvio si fa riferimento a quanto sotto.

La verifica definitiva della disponibilità del servizio è subordinata alla disponibilità delle adeguate risorse che può avvenire solo in fase di attivazione. Al fine di rendere operativo il servizio dovranno pertanto essere garantiti:

1. Disponibilità del collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione
2. Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del RTI
3. Accettazione da parte dell'Amministrazione della richiesta sottomessa da RTI

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto entro 30 giorni dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura.

L'erogazione dei servizi della presente Convenzione avverrà all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella:

3.5.1 Orario di Erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi della presente Convenzione avverrà all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella:

Tabella 2 – Finestra di erogazione dei servizi

Finestra di erogazione dei servizi		
Orario BASE	Orario ESTESO	Orario CONTINUATO
Lun-Ven 8.00 – 17.00	Lun-Ven 8.00 – 17.00; Sab 8.00 – 13.00	H24, 7 giorni su 7

Sono di seguito elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo, corrispondente alla qualità prevista dalla Convenzione.

Per alcuni Livelli di Servizio, è definito in aggiunta uno SLA limite, anch'esso eventualmente differenziato per Classe di qualità, corrispondente ad una qualità degradata rispetto a quella prevista in Convenzione, ed utilizzato ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 11.3 del Capitolato Tecnico.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Tutti gli SLA della Tabella 3 e della Tabella 10 sono espressi in giorni solari, mentre i tempi previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 sono da riferirsi agli orari di erogazione dei servizi definiti sopra. In tali casi, quando lo SLA è espresso in n giorni, è da intendersi entro l'n-esimo giorno lavorativo (all'interno cioè della finestra di erogazione) successivo a quello di apertura del ticket. Gli SLA di cui alla Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata. Lo SLA di cui alla Tabella 9 è riferito invece ad un periodo di osservazione settimanale.

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta	entro 7 gg
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro 20 gg (entro 30 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	entro 40 gg (entro 50 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	entro 20 gg

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, all'avvio dei servizi	entro 10 gg
Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta stessa	entro 7 gg
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro 15 gg (entro 25 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro 30 gg (entro 40 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro 10 gg
Avvio dei nuovi Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo Collegato, all'avvio dei servizi	entro 10 gg

Tabella 4 – SLA Gestione

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento livello di gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	entro 12 ore	entro 5 ore	entro 6 ore	entro 2 ore
Intervento Gestione	Tempo di completamento intervento di gestione	entro 16 ore	entro 8 ore	entro 8 ore	entro 4 ore

Tabella 5 - SLA IMAC
PDL

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Install, Move, Add, Change)	Tempo di completamento intervento IMAC	entro 3 gg	entro 1 gg	n.a.	n.a.

Tabella 6 - SLA
Manutenzione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	entro 72 ore	entro 24 ore	n.a.	n.a.

Tabella 7 - SLA Interventi sul cablaggio

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Move, Add, Change, Manutenzione)	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	entro 7 gg	entro 2 gg	n.a.	n.a.

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

Tabella 8 – SLA service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste al service desk	Tempo di gestione richieste service desk	entro 8 ore	entro 2 ore	entro 4 ore	entro 1 ore
	Tasso di risoluzione ticket al service desk (esclusi interventi che richiedono manutenzione HW)	Almeno 35%	Almeno 50%	Almeno 60%	Almeno 70%

Tabella 9 – SLA call center per richieste di gestione e manutenzione, e per service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
call center per richieste di Gestione e Manutenzione; call center per service desk	Tempo di attesa (% di risposte entro 120 secondi)	almeno 70%	almeno 95%	n.a.	n.a.

Tabella 10 – SLA Reportistica

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro 10 gg
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro 10 gg

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

<p>call center informativo - Tempo di attesa</p>	<p>Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore</p>	<p>almeno 95%</p>
--	---	--------------------------

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo alla Convenzione in essere stipulata tra RTI Fastweb-MaticMind e CONSIP sono riportati nella tabella successiva dove è riportata la sintesi dell'offerta

Servizio	Gestione Totale annuo	Manutenzione Totale annuo	SAL ANNUO	Totale annuo
CENTRALI	€ 15.210,00	€ 14.400,00		€ 29.610,00
CABLAGGIO			€ 30.200,00	€ -
			€ 30.200,00	€ 29.610,00

	SAL	Canone Annuo	Totale Annuo
I Anno	€ 30.200,00	€ 29.610,00	€ 59.810,00
II Anno	€ 0,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00
III Anno	€ 0,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00
IV Anno	€ 0,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00
TOTALE	€ 30.200,00	€ 118.440,00	€ 148.640,00

La seguente tabella riporta la sintesi dell'offerta per una durata dei servizi di 4 anni. I prezzi sono IVA esclusa.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

4.1 DETTAGLIO SERVIZI GESTIONE

Il servizio di gestione è il servizio base che l'Amministrazione dovrà attivare per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico.

Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione".

Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione.

4.1.1 Servizio di Gestione Centrali Telefoniche

Gestione	Descrizione	quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale mese	Totale Anno
Centrali Telefoniche	Orario Continuato - SLA Gold-Fascia D (oltre 501 derivati)	750	€ 1,69	€ 1.267,50	€ 15.210,00
Totale				€ 1.267,50	€ 15.210,00

Relativamente all'ambito delle centrali telefoniche, l'erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione concerne il sistema telefonico dell'Amministrazione, degli apparati connessi e delle utenze interne. Sono anche di competenza della presente Convenzione le linee dirette esterne (cioè linee non attestate sul PBX dell'Amministrazione) ed i telefoni ad esse associati. L'ambito del servizio include tutti gli apparati che - a partire dalla borchia operatore fino al terminale telefonico - contribuiscono al funzionamento del servizio di telefonia: sistemi telefonici, voice mail, Unified Communication, UPS, Documentazione Addebiti, apparati di utente di vario tipo.

È esclusa la connettività telefonica / IP / dati e la gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici). Sono escluse eventuali integrazioni CTI (computer-

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p>	
---	---	---

telephone integration) con applicativi non standard o esterni alla centrale telefonica, come ad esempio applicazioni di call center.

Si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico:

- PBX, gateway IP, Unified Communication;
- Apparatii utente (telefoni digitali, analogici, cordless, soft-phone, IP);
- Posti operatore;
- Adattatori IP per terminali tradizionali;
- Session Border Controller;
- Alimentatori o UPS, batterie e accumulatori;
- PC, server, terminali e stampanti di gestione e amministrazione dei PBX;
- dispositivi di "musica in attesa" e IVR;
- segreteria telefonica e casella vocale;
- hardware e software del server di documentazione addebiti;
- apparati (modem o altro) per telediagnosi;
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX;
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto;
- dispositivi di LCR (least cost routing);
- hardware e software per voice mail.

Non rientra nell'ambito in esame l'impianto di cablaggio (cablaggio, armadi, prese utente), anche se utilizzato dalla rete telefonica.

4.2 DETTAGLIO SERVIZI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito.

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
 - intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i>	
---	--	---

- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);

- aggiornamento della documentazione relativa;

- redazione del relativo "verbale di intervento".

Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

mentre sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini.

4.2.1 Servizio di Manutenzione Centrali telefoniche

Il servizio di manutenzione nell'ambito centrali telefoniche riguarda la manutenzione di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali come specificato sopra e il cui valore di sostituzione sia stato quotato dal Fornitore in fase di assessment sulla base del Listino Consip Convenzione CT7;

Manutenzione	ORARIO	Numero Derivati	Valore di sostituzione totale	Percentuale del valore di sostituzione	Canone Unitario (Euro/Anno)
Manutenzione Centrali telefoniche	Continuato	750	€ 300.000	4,79%	€ 14.400,00
Totale					€ 14.400,00

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

4.3 DETTAGLIO INTERVENTI DI CABLAGGIO

Il servizio di intervento sul cablaggio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio gestione in ambito Centrali telefoniche e/o il servizio di gestione in ambito Reti locali e/o il servizio di gestione in ambito Postazioni di Lavoro

Le attività relative al servizio in oggetto sono:

- Move: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa (inteso come numero di prese fonia, dati ed elettriche) in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; tale lavorazione è comprensiva del ripristino dell'aspetto della parte del locale; la nuova presa a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dallo stato di fatto in cui tale presa si trovava, dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- Add: fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante; la nuova presa dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- Change: modifica delle configurazioni di una presa esistente (modifica delle prese dedicate alla fonia, o ai dati, o elettriche);
- Manutenzione: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento:
 - o cablaggio orizzontale;
 - o collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
 - o funzionalità degli armadi rack;
 - o tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

Il corrispettivo pagato per la fruizione del servizio è onnicomprensivo di tutto ciò che serve a rendere pienamente operativa la presa ed è comprensivo di:

- attività riguardanti il cablaggio quali ad esempio la fornitura di cavi, canaline, attestazioni, prese, connettori, patch-cord e tutto il materiale e manodopera necessari per l'attività di espansione della rete passiva; fornitura e messa in opera di prese, cavi e quant'altro necessario a estendere la rete elettrica alla nuova presa; le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- attività di ripristino del collegamento intese come tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di distribuzione. Qualora necessario si dovrà procedere con la sostituzione delle parti guaste con ricambi della stessa tipologia e categoria. Resta inteso che dovranno essere utilizzati materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati;
- attività di troubleshooting finalizzate all'individuazione dell'anomalia o del guasto, causa del disservizio segnalato dall'Amministrazione;
- il Fornitore è tenuto altresì a svolgere tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio o aggiuntive di tutti quegli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie (borchie, connettori, attestazioni, etc.).

È esclusa dal presente servizio la fornitura di nuovi apparati attivi (switch, hub, router, terminali telefonici, sistemi telefonici, access point) e dei rack.

	<p>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</p> <p>Piano di Esecuzione dei Servizi</p>	
---	---	---

Il servizio di intervento sul cablaggio è acquisito per “pacchetti” di 25 lavorazioni. Nell’ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell’Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all’interno di una singola sede dell’Amministrazione o per sedi dell’Amministrazione all’interno del medesimo comune.

Interventi di cablaggio	ORARIO	N. Pacchetti	A pacchetto	Totale
Interventi di cablaggio	Base	50	€ 604,40	€ 30.220,00

Allegato 1 – Lista degli apparati inclusi nel perimetro

File Asset Assessment SGM_Allegato 1.xls allegato contenente l’elenco completo di tutti gli apparati che costituiranno oggetto della prestazione richiesta, con evidenza di tutte le informazioni raccolte rilevanti ai fini della definizione della proposta economica, incluse la data EOS e il valore di sostituzione calcolato.



Asset Assessment
SGM_Allegato_Ospedi

Fine Documento

Allegato u.6

10/11

**Al Direttore Generale
A.O. "SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
PEC: PROVVEDITORATO@OSPEDALECASERTAPEC.IT**

e al Referente Aziendale
per il processo autorizzativo

Protocollo in Uscita: SoReSa/0008683/2018

**Oggetto: Legge Regionale n. 4 del 15.03.2011. Decreti Commissariali n.58/2011 e n. 11/2012.
Richiesta di autorizzazione per espletamento in autonomia procedura di gara d'appalto per la
fornitura di "SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE IP E POSTAZIONI DI LAVORO"**

A riscontro della nota di codesta Azienda prot. 1611/U (prot. SoReSa/0005106/2018 del 18/01/2018) si autorizza l'espletamento diretto di autonoma procedura di gara con l'inserimento nel contratto d'appalto di apposita clausola risolutiva espressa per l'ipotesi che intervengano successivi analoghi affidamenti da parte di So.Re.Sa. S.p.A. in seguito a gare centralizzate.

Si precisa, altresì, che la responsabilità circa le modalità di scelta del contraente, la tipologia e le condizioni economiche dell'acquisto, i criteri di affidamento e il finanziamento della spesa occorrente ricade esclusivamente in capo alla stazione appaltante.

Si rammenta che, ai sensi dell'art. 15 comma 13 lett. d) del D.L. 95/2012, gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale sono obbligati ad utilizzare, per l'acquisto di beni e servizi relativi alle categorie merceologiche presenti nella piattaforma CONSIP, gli strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione della stessa CONSIP e che i contratti stipulati in violazione sono nulli, costituiscono illecito disciplinare e sono causa di responsabilità amministrativa.

La presente autorizzazione ha valore di 6 mesi dalla ricezione della stessa e si comunica, inoltre, che occorrerà inviare alla scrivente Stazione Appaltante copia del provvedimento definitivo di aggiudicazione entro 10 giorni dall'intervenuta esecutività dello stesso.

Distinti saluti.

Il Direttore Operativa
Centrale di Committenza
Dot. Francesco Luciano
Francesco Luciano

Il Direttore Generale
So.Re.Sa. SpA
(dott. Gianluca Postiglione)
Gianluca Postiglione

Vista la sujestesa proposta di deliberazione, si esprime parere favorevole.

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa Antonietta Siciliano

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Gaetano Gubitosa

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

nominato con D.G.R.C. n. 297 del 23.05.2017

immesso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n.212 del 30.05.2017

immissione in servizio con deliberazione D.G. n. 1 del 31.05.2017

- Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore dell'U.O.C. Provveditorato - Economato;
- Visti i pareri favorevoli resi sulla stessa dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo;

DELIBERA

- per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

I - DI CONFERMARE, attesa la motivazione esposta in premessa, qui richiamata e trascritta, l'ordinativo aziendale (ordine n.4087113) emesso dal Direttore UOC Provveditorato - Economato, Dott.ssa Marisa Di Sano - quale punto ordinante registrato - nei confronti della Fastweb Spa, per la fornitura quadriennale sotto esplicitata, inclusa nel Lotto n.5 della sopraindicata Convenzione e alle condizioni economiche previste nel listino di fornitura:

Descrizione	Importi oltre Iva
Servizio di gestione e manutenzione IP e postazioni di lavoro	
Servizio di gestione	€ 15.210,00
Servizio di manutenzione	€ 14.400,00
	Importo complessivo annuo = € 29.610,00
Intervento di cablaggio - n.50 interventi (costo dovuto solo per il primo anno)	Importo = € 30.200,00

per una spesa complessiva quadriennale 148.640,00 oltre Iva ;

II - DI ADOTTARE il presente provvedimento, si da formalizzare l'adesione aziendale alla medesima Convenzione;

III - DI DARE ATTO che la spesa complessiva inerente alla fornitura in questione ammonta ad € 181.340,80 Iva inclusa e sarà imputata agli esercizi di competenza;

- che la durata del singolo contratto aziendale, attuativo della succitata Convenzione, è pari a quattro anni, decorrenti dal 03/05/2018;

- che il responsabile del procedimento di che trattasi è il Direttore della UOC Provveditorato - Economato , Dott.ssa Marisa Di Sano;

- che il Direttore dell'esecuzione del contratto è individuato nel Direttore del S.I.A., Dott. Giovanni Sferragatta;

IV - DI TRASMETTERE copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché, oltre che al proponente, al Direttore UOC Gestione Economico Finanziaria;

V - DI PUBBLICARE integralmente la presente deliberazione.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

