



Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale di
AGRIGENTO

DELIBERAZIONE COMMISSARIO N. 713 DEL 13 DIC. 2017

OGGETTO: Adesione a convenzione CONSIP "servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro - lotto 5" per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione delle PDL/Server/Apparati di Rete/IMAC/Service Desk dell'ASP di Agrigento con presidio tecnico on site – secondo ordinativo.

STRUTTURA PROPONENTE: U.O.C. SERVIZIO PROVVEDITORATO

PROPOSTA N. 902 DEL 06.12.2017

Il Funzionario Istruttore T.P.O.
dott. Vincenzo Ripellino

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA
dott. Carmelo Pullara

VISTO CONTABILE

Si attesta la copertura finanziaria:

() come da prospetto allegato (ALL. N. _____) che è parte integrante della presente delibera.

() Autorizzazione n. _____ del _____

C.E. / C.P. 07/03/06/05/01

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

L'ADDETTO RESPONSABILE
Collaboratore U.O.C. SEF

IL DIRETTORE UOC SEF e P.

IL DIRETTORE U.O.C.
SERVIZIO ECONOMICO
FINANZIARIO E PATRIMONIALE
Dr. BEATRICE GERVASIO

Ai sensi della L. n.241/90 e della L.R. n.10/91, il sottoscritto attesta la regolarità della procedura seguita e la legittimità del presente atto.

Il Responsabile della Struttura Proponente

Da notificare a: U.O.C. SERVIZIO ECONOMICO FINANZIARIO e PAT. / U.O.C. SEF e P. BEATRICE GERVASIO

RICEVUTA DALL'UFFICIO ATTI DELIBERATIVI IN DATA

L'anno 2017/18/2018 il giorno 12/03/17 del mese di MARZO nella sede dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento

IL COMMISSARIO

Ing. Gervasio Venuti, nominato con decreto del Presidente della Regione Siciliana n.391/serv.1/S.G. del 01/08/2017, coadiuvato

dal Direttore Sanitario, dott. Silvio Lo Bosco, nominato con delibera n.37 del 31/08/2017

dal Direttore Amministrativo, dott. Francesco Paolo Tronca, nominato con delibera n. 63 del 13/09/2017

con l'assistenza del Segretario verbalizzante IL TITOLARE DI POSIZIONE ORGANICA

UFFICIO DI SEGRETERIA, PROPOSTE

DI ATTI E ANUMA

Dott.ssa Patrizia Tedesco

Visto il D.Lgs 502/92 c.s.m.i.;

Vista la L.R. n. 5/2009;

Visto l'Atto Aziendale di questa ASP, adottato con delibera n. 667 del 03/05/2017 ed approvato con D.A. n. 1082 del 30/05/2017, di cui si è preso atto con delibera n.816 del 09/06/17;

Premesso che l'ASP di Agrigento con deliberazione n. 814 del 06.06.2014 ha disposto l'adesione alla convenzione "S.G.M. sistemi IP e PDL - lotto 5 (... Sicilia ...)", CIG n. 6529757DED stipulata tra la CONSIP S.p.A. e Fastweb S.p.A. in RTI con Maticmind S.p.A. per l'esecuzione quadriennale del servizio di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro (PdL) dell'ASP di Agrigento;

Che la predetta adesione veniva disposta in approvazione del "piano di esecuzione dei servizi" prot. n. RGam20160000008193 redatto dalla società Fastweb S.p.A. in RTI con Maticmind S.p.A. con riferimento alle indicazioni impartite dalla Direzione Strategica *pro tempore* ed in linea con le valutazioni compiute in quella data dal Consulente Informatico Aziendale, dott. Riccardo Insalaco, giusta relazione n.14/2017;

Rilevato che il citato "piano di esecuzione dei servizi" prevede la gestione e manutenzione di una parte delle PDL in uso all'ASP di Agrigento e l'esecuzione di pacchetti IMAC (*Install, Move, Add, Change*) come, più precisamente, di seguito indicato:

- ✓ PDL in "orario continuato - SLA Gold" n. 240
- ✓ PDL in "orario esteso - SLA Gold" n. 960
- ✓ Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base n. 25
- ✓ Service desk in orario continuato - SLA Gold n. 6000
- ✓ Presidio on site – n. 2

Dato atto che le PDL e le attrezzature hardware complessivamente presenti nell'ASP di Agrigento risultano notevolmente maggiori rispetto a quelle in manutenzione, nella fase di attivazione ed avvio del servizio affidato in convenzione è emersa la necessità di dovere estendere lo stesso servizio a tutte le PDL in uso ed a quelle attrezzature – reti locali e server – ritenute strategiche per la corretta funzionalità delle Unità Operative Aziendali;

Che, nel dettaglio, le attrezzature che hanno necessità di essere assistite per assicurarne la continua efficienza d'uso sono state ulteriormente individuate in n. 1.000 PDI, n. 170 switch, n. 109 server;

Ritenuto, conseguentemente, di doversi avvalere della richiamata convenzione CONSIP con ordine n. 3968220 del 17.11.2017 si è provveduto ad emettere il "preliminare di fornitura" necessario alla redazione del "piano di esecuzione dei servizi";

Rilevato, infatti, che il CSA della convenzione "S.G.M. sistemi IP e PDL - lotto 5" prevede che l'ordinativo di fornitura venga preceduto da una "richiesta di assessment" per la preliminare redazione di un piano di esecuzione dei servizi indicativo di termini, quantità, modalità e prezzo;

Visto l'allegato "piano di esecuzione dei servizi" prot. n. RGam20170000014830, redatto dalla società Fastweb S.p.A. in RTI con Maticmind S.p.A. quale aggiudicataria della procedura di gara di CONSIP S.p.A. per la convenzione "S.G.M. sistemi IP e PDL - lotto 5 (... Sicilia ...)", CIG n. 6529757DED, di durata quadriennale e per un costo complessivo di € 2.200.456,76, oltre IVA;

Rilevato che il citato PdES prot. n. RGam20170000014830 prevede la fornitura dei servizi di seguito brevemente riportati:

- ✓ PDL in "orario continuato - SLA Gold" n. 300
- ✓ PDL in "orario esteso - SLA Gold" n. 700
- ✓ Switch in "orario continuato - SLA Gold" n. 170
- ✓ Server in "orario continuato - SLA Gold" n. 109
- ✓ Pacchetto IMAC su PDL – orario esteso n. 300 per il primo anno e n. 50 per i successivi tre anni
- ✓ Servizio interventi sul cablaggio – orario base n. 300 per il primo anno
- ✓ Servizio interventi sul cablaggio – orario esteso n. 60 per anno
- ✓ Service desk in orario continuato - SLA Gold n. 8000
- ✓ Presidio on site – n. 2

Dato atto che il predetto piano è stato positivamente esitato e condiviso dal Consulente Informatico Aziendale, dott. Riccardo Insalaco, con attestazione in calce allo stesso PdES che è parte integrante e sostanziale dell'odierno provvedimento;

Che, peraltro, alla formulazione dell'allegato "piano di esecuzione dei servizi" prot. n. RGam20170000014830 è seguita una riunione operativa di valutazione e approfondimento tra il richiamato Consulente Informatico Aziendale, il Funzionaria all'uopo incaricato dal Dirigente Responsabile della proponente U.O.C. Servizio Provveditorato, dott. Vincenzo Ripellino e l'Account Manager dell'affidataria società Fastweb S.p.A.;

Che, conseguentemente, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016, in relazione all'intervento oggetto del presente provvedimento, è nominato Responsabile Unico del Procedimento (RUP) il Dr. Carmelo Pullara, Dirigente Responsabile pro tempore del competente Servizio U.O.C. Provveditorato;

Che, inoltre, al RUP, ai sensi e per gli effetti dell'art. 101, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e delle linee guida attuative del nuovo codice degli appalti (linea guida n. 3 e s.m.i. e doc. di consultazione), è affiancato il Direttore dell'esecuzione del contratto per lo svolgimento dei compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione dello stipulando contratto in convenzione;

Che il Direttore dell'esecuzione del contratto viene individuato nel richiamato dott. Vincenzo Ripellino, Funzionario TPO in servizio presso la competente U.O.C. Servizio Provveditorato;

Ritenuto di dovere aderire alla suddetta convenzione ai sensi dell'art. 26, comma 3, legge 23 dicembre 1999 n. 488 e s.m.i. e dell'articolo 58, legge 23 dicembre 2000 n. 388;

Dare atto che l'ordinativo derivante dall'adozione del presente provvedimento viene a sommarsi a quello originariamente effettuato giusta richiamata deliberazione n. 814 del 06.06.2014;

Che, pertanto, il valore complessivo dell'affidamento – seppure disposto in due distinte fasi (gennaio 2017-novembre 2017) diviene complessivamente pari ad € 3.160.480,60, IVA esclusa;

Rilevato, conseguentemente, che le risorse economiche complessivamente necessarie per l'esecuzione del servizio risultano pari ad € 3.223.690,21 (di cui € 3.160.480,60, IVA esclusa, per il quadriennio di esecuzione del servizio ed € 63.209,61 per il 2% di competenze interne di funzioni tecniche ex art. 113 D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.);

Che, però, la spesa da sostenere per l'esecuzione dei servizi indicati nel PdES odiernamente in approvazione ammonta complessivamente nel quadriennio in € 2.200.456,76, oltre IVA, € 2.684.557,25, IVA compresa;

Ritenuto di dovere procedere – in adesione alla suddetta convenzione – con l'ordinativo di fornitura emesso tramite la piattaforma di Consip S.p.A. - www.acquistinretepa.it in approvazione del "piano di esecuzione" approvato con il presente provvedimento;

Dato atto che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che gli stessi non essendo stati riscontrati sono stati posti pari a zero;

Che, conseguentemente, ai sensi dell'articolo 11 della convenzione CONSIP di che trattasi i costi della sicurezza ex art. 26 del D. Lgs. 81/2008, seppure paria a zero, prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura verranno indicati ad integrazione del "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" allegato ai documenti di gara reperibili sul sito www.acquistinretepa.it /servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e PDL;

Dato atto che il presente provvedimento viene adottato su proposta del Dirigente Responsabile della Struttura U.O.C. Servizio Provveditorato che si assume la responsabilità sulla legittimità e regolarità delle procedure poste in essere per l'adozione dello stesso, in quanto conformi alla normativa vigente attinente alla fattispecie di che trattasi;

Con il parere FAVOR EVOLG del Direttore Sanitario



Con il parere FAVOR REVOLTE del Direttore Amministrativo

DELIBERA

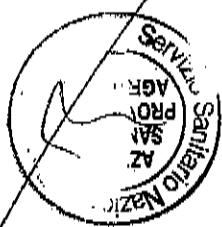
Per le motivazioni espresse in premessa e che si intendono qui integralmente trascritte:

Di aderire alla convenzione "S.G.M. sistemi IP e PDL – lotto 5(... Sicilia ...)", CIG n. 6529757DED stipulata tra la CONSIP S.p.A. e Fastweb S.p.A. in RTI con Maticmind S.p.A. per l'esecuzione quadriennale del servizio di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro dell'ASP di Agrigento;

Disporre attraverso l'adesione alla convenzione anzi descritta l'approvazione del "piano di esecuzione dei servizi" prot. n. RGAm20160000014830 per una spesa complessiva nel quadriennio in € 2.200.456,76, oltre IVA, € 2.684.557,25, IVA compresa;

Di dare atto che l'adesione alla richiamata convenzione con conseguenziale approvazione del "piano di esecuzione dei servizi" è disposta giusta le indicazioni tecnico/operative formulate dal Consulente Informatico Aziendale, dott. Riccardo Insalaco;

Di dare atto che la spesa complessiva pari ad € 2.684.557,25, IVA compresa, derivante dall'adozione del presente provvedimento sarà imputata al conto n. C 503060101 del Conto Economico del bilancio aziendale a valere sul bilancio d'esercizio di ciascun anno interessato (quadriennio 2018/2021);



Di dare, altresì, atto che le risorse economiche complessivamente necessarie per l'esecuzione del servizio (per il primo e secondo PdES) risultano pari ad € 3.223.690,21 (di cui € 3.160.480,60, IVA esclusa, per il quadriennio di esecuzione del servizio ed € 63.209,61 per il 2% di competenze interne di funzioni tecniche ex art. 113 D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.);

Di dare atto che il RUP/Punto Ordinante procederà – in adesione alla suddetta convenzione – con l'ordinativo di fornitura emesso tramite la piattaforma di Consip S.p.A. - www.acquistinretepa.it in approvazione del "piano di esecuzione" approvato con il presente provvedimento;

Di munire il presente provvedimento di clausola di immediata esecuzione al fine di potere emettere con tempestività l'ordinativo di fornitura;

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott. Francesco Paolo Tronca

IL DIRETTORE SANITARIO
Dott. Silvio Lo Bosco

IL COMMISSARIO
Ing. Geryasio Venuti

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

IL TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA
UFFICIO DI SEGRETERIA, PROPOSTE
DI AFFI E ANUMA
Dott.ssa Patrizia Tedesco







Spett.le
Azienda Sanitaria Provinciale di
Agrigento
Viale della Vittoria, 321 - Agrigento

U.O.C. SERVIZIO PROVVEDITORATO
c.a.
Dott. Vincenzo Ripellino
e p.c.
Il Direttore del Servizio Provveditorato
Dott. Carmelo Pultara

Palermo, 23 Novembre 2017
Rif. N° LCam20170000014830
PEC: forniture@pec.aspagn.it

Oggetto: Trasmissione Piano di Esecuzione dei Servizi per l'erogazione dei servizi di Gestione e Manutenzione delle Postazioni di Lavoro, dei Server, degli Apparati di Reti Locali, del servizio IMAC, dei servizi di Service Desk e dei servizi di Presidio nell'ambito della convenzione Consip per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL (Consip SGM).

Con la presente, in riscontro alla richiesta di Assessment trasmessa da Codesta Spettabile Amministrazione con Ordine Nr. 3968220 del 17/11/2017 e ai relativi sopralluoghi effettuati dalla scrivente, si trasmette in allegato il Piano di Esecuzione dei Servizi (Prot. LCam20170000014830) per l'erogazione dei servizi di Gestione e Manutenzione delle Postazioni di Lavoro, dei Server, degli Apparati di Reti Locali, del servizio IMAC, dei servizi di Service Desk e dei servizi di Presidio nell'ambito della convenzione Consip per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" (Consip SGM).

Nel manifestare la nostra disponibilità per ulteriori approfondimenti cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

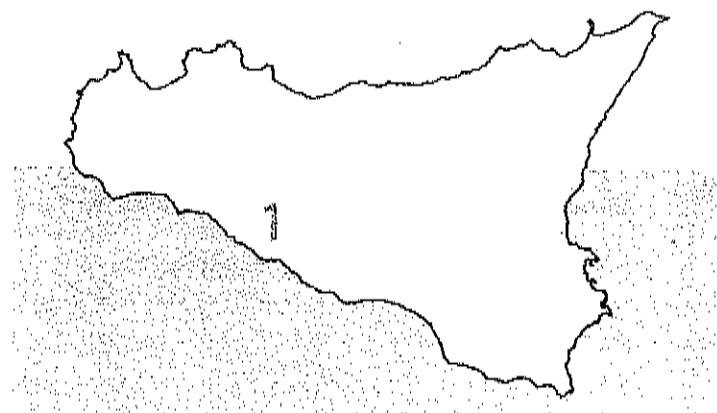
DI BONA DARIO
23.11.2017 12:37:47 UTC



	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
--	--	--

Piano di Esecuzione dei Servizi

Amministrazione:



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento

Convenzione

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

Prot. N. LCam20170000014830

04-12-2017
VIA
S. Vito
Agrigento

FATTURATO	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	MATICMIND
-----------	--	-----------

Sezione di Controllo



Approvazione

Fasi del Documento	Ruolo	Nominativo	Data
Elaborazione	Sales Engineer	Giuseppe Lupo	22/11/2017
Revisione	Account Manager	Luca Cammarata	22/11/2017
Approvazione	Sales Senior Manager	Dario Di Bona	22/11/2017

Storia del Documento

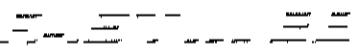
Versione	Resp. della Variazione	Nominativo	Data	Descrizione della modifica
1.0	Sales Engineer	Giuseppe Lupo	22/11/2017	Nascita del documento

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i>	METRICOMO
---	---	------------------



INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	RISULTATI DELL'ASSESSMENT	6
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	6
2.2	CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE	9
3	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO	13
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	15
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	16
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	25
3.4	STIME	41
3.5	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	41
4	PIANO ECONOMICO	43
4.1	DETTAGLIO SERVIZI	43

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N° LCam20170000014830</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 con ordine n. 3968220 del 17/11/2017 e 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> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
--	--	--

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 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).



 PES - PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

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).

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	1000	0	170	109	0
Manutenzione	Si	-	Si	Si	-
IMAC	300				
Interventi sul Cablaggio			360		
Presidio				2	
Service Desk				8000	

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

ID sede	Indirizzo	Comune
ASP AG	VL dei Giardini S. Leone	Agrigento
Master	VL Vittoria, 321	Agrigento
EX S. Giovanni di Dio	Contr. Consolida	Agrigento
ASP AG	Via giovanni XXIII	Agrigento
ASP AG	Via Esseneto, 12	Agrigento
ASP AG	V. amaglione	Agrigento
ASP AG	V. Imera, 57	Agrigento
ASP AG	Via umberto	Alessandria della rocca

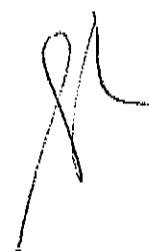


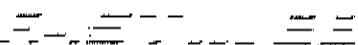
	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

ID sede	Indirizzo	Comune
ASP AG	P. Cairoli	aragona
ASP AG	Via cappuccini, 1	bivona
ASP AG	v. leone	burgio
ASP AG	V. dei fiori	caltabellotta
ASP AG	V. rombo	camastra
Poliambulatorio	V. S. Lucia, 1	cammarata
ASP AG	V. luigi giglia	campobello di licata
P.O.	Contr. Giarre	Canicattì
D.S.	Via P. Micca, 10	Canicattì
Poliambulatorio	Via Kennedy, 55	casteltermini
ASP AG	Via Milano	castrofilippo
ASP AG	V. gela	castrofilippo
ASP AG	Via Oretto	cattolica eraclea
ASP AG	Via A. di giovanni	cianciara
Poliambulatorio	V. Liguria, 1	favara
ASP AG	V. confine	grotte
P.O.	Contr. Cannavecchia	Licata
ASP AG	Via XXIV maggio	Licata
ASP AG	V. S. maria	Licata
ASP AG	V. crisi	lucca sicula
Poliambulatorio	Via raffaello, 1	menfi
ASP AG	V. mandorlo	menfi
ASP AG	V. cesare battisti	montallegro
ASP AG	V. nuovo centro	montevago
ASP AG	Via don guanella	Naro
Poliambulatorio	V. sottotenente, 2	palma di montechiaro
ASP AG	Via barresi	Porto Empedocle

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

ID sede	Indirizzo	Comune
ASP AG	Contr. Inficherna	Porto Empedocle
ASP AG	V. caviglia	Porto Empedocle
ASP AG	Via garibaldi	racalmuto
ASP AG	Via america	raffadali
ASP AG	VL lauricella	ravanusa
ASP AG	V. miramare	realmonte
P.O.	V. circonvallazione	ribera
ASP AG	V. verga	ribera
ASP AG	V. canova	ribera
ASP AG	V. V. veneto	S. biagiopaltani
ASP AG	V. veneziano	S. biagiopaltani
ASP AG	V. V. veneto	S. Giovanni gemini
ASP AG	Via cannitello	S. Margherita belice
ASP AG	P. castello	S. S quisquina
ASP AG	V. togliatti	sambuca
ASP AG	V. POMPEI, 1	sciacca
ASP AG	VL. LAURICELLA, 225	ravanusa
EX OCV Sciacca	Via Pompei	sciacca
ASP AG	V. macello	sciacca
ASP AG	V. gerardi	sciacca
ASP AG	Via alcide de gasperi	siculiana
ASP AG	P. San Giovanni	Bivona
Master - Internet	VL Vittoria, 321	Agrigento

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

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

Assistenza	SLA	PdL	Centrali Telefoniche	switch	server	apparati di sicurezza	Service Desk
Base	Standard		0	0	0	0	500
Base	Gold	0	0	0	0	0	0
Esteso	Standard	0	0	0	0	0	0
Esteso	Gold	700	0	0	0	0	0
Continuato	Standard	0	0	0	0	0	0
Continuato	Gold	300	0	170	109	0	8000

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

Assistenza	PdL	switch	server	Centrali Telefoniche	apparati di sicurezza
Base					
Esteso	X				
Continuato	X	x	x		

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

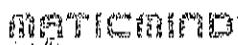
Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Presidio	Service Desk
Base	0	300	1	0
Avanzato	300	60	1	0
Continuato		0	0	8000

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.

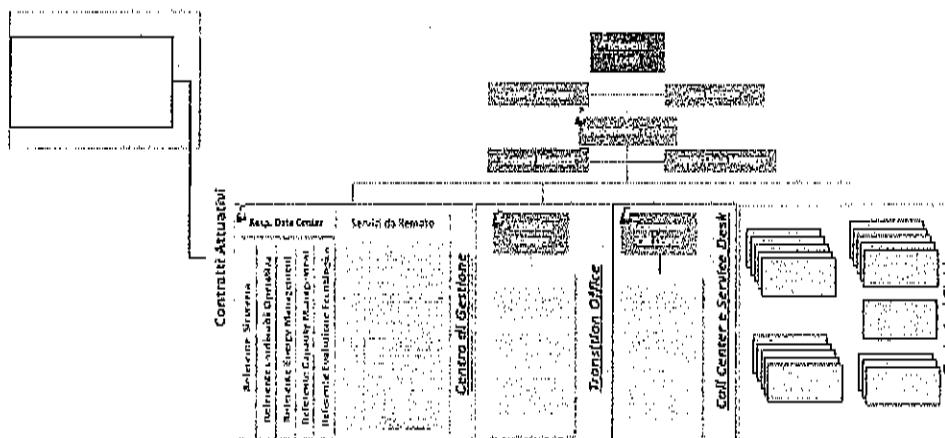
Il modello organizzativo prevede per i servizi oggetto del piano una ripartizione delle attività tra le due aziende del RTI come illustrato nella tabella seguente:

Servizio/Attività	Fastweb	Maticmind
Erogazione servizi di gestione	x	x

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	AMMINISTRAZIONE DI STATO 
---	---	--

Erogazione interventi IMAC su Pdl	x	
Erogazione Servizi di Manutenzione HW	x	
Erogazione interventi sul cablaggio	x	
Service Desk	x	
Presidi	x	

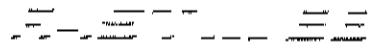
Il Modello Organizzativo che viene proposto dal RTI per il governo del singolo Contratto Attuativo è rappresentato in figura seguente.



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.

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

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i>	
---	---	---

fabbisogni, si relazione 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.

Il 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;

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	MINISTERO DELL'ANZIANITÀ E DELLA SALUTE MINISTERO DELL'ANZIANITÀ E DELLA SALUTE
---	--	--

- 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.



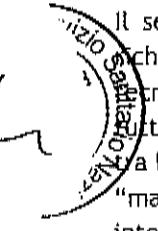

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i>	
--	---	--

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) Servizi di Presidio
- 4) Service Desk
- 5) Cablaggio
- 6) 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 tutta 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><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></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 frutti 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

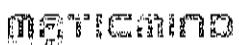
Le attività relative al servizio di Interventi su Cablaggio sono: *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; *Add*: fornitura di una presa in un'area 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.

La validità del pacchetto è limitata alla durata contrattuale del contratto di fornitura; durante tale periodo il Fornitore è obbligato ad erogare il servizio anche alla scadenza della Convenzione o ad esaurimento dei massimali di fornitura.

Il corrispettivo per il servizio di intervento sul cablaggio è riconosciuto al Fornitore all'esaurimento del numero delle lavorazioni previste per ciascun pacchetto, o comunque al



	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

termine della durata contrattuale (anche se non completamente utilizzato). Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcuna lavorazione).

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 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.

Il corrispettivo per il servizio IMAC è riconosciuto al Fornitore all'esaurimento del numero interventi previsti per ciascun pacchetto, o comunque al termine della durata contrattuale (anche se non completamente utilizzato). Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcun intervento).

Tutte le attività relative alla singola PdL vengono considerate come un singolo intervento e contribuiscono a decrementare di un'unità il pacchetto acquistato.

Nel caso di modifiche di tipo "massivo" (che coinvolgano almeno 50 PdL) viene sviluppato un piano specifico, che va concordato con l'Amministrazione.

Tutte le attività elencate prevedono la stesura di un Rapporto di intervento, controfirmato dall'utente.

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

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

1. Servizio di gestione PdL;
2. Servizio di gestione Reti Locali;
3. Servizio di Gestione Centrali telefoniche
4. Servizio di gestione apparati di sicurezza
5. Servizio di gestione server

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 del 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

CONVENZIONE	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	IMATICMIND
--------------------	---	-------------------

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

3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE

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

1. Manutenzione PdL
2. Manutenzione Centrali telefoniche
3. Manutenzione apparati LAN
4. IMAC su PdL
5. Interventi su cablaggio
6. Presidio

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

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

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

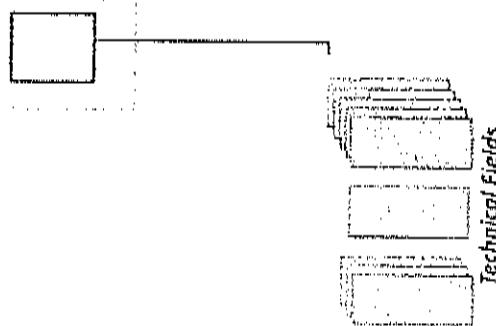


Figura 1 - Organigramma della struttura di gestione on-site

coprire attività di Gestione on-site continuative o programmate.

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 previste. 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

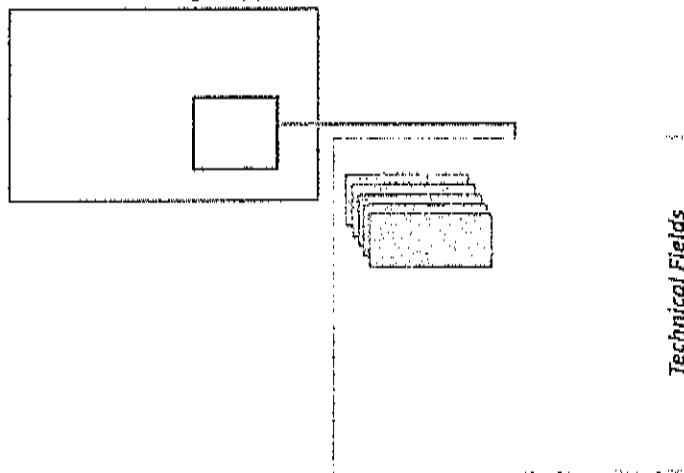
Il servizio di manutenzione prevede un Team di Manutenzione, che ricade sotto la responsabilità del Responsabile dei servizi di Manutenzione, in cui sono presenti tutte le competenze necessarie per coprire gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il Team ricade nella struttura dell'Unità Technical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

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
--	---	--

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.

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



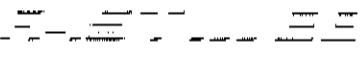
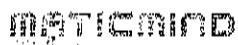
tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.



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

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

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 instradera 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. È anche prevista una modalità di intervento proattiva analizzando con cadenza 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:

- Referenti dell'Amministrazione per la gestione del contratto
- Referenti Tecnici

Service Desk on site

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><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
--	--	--

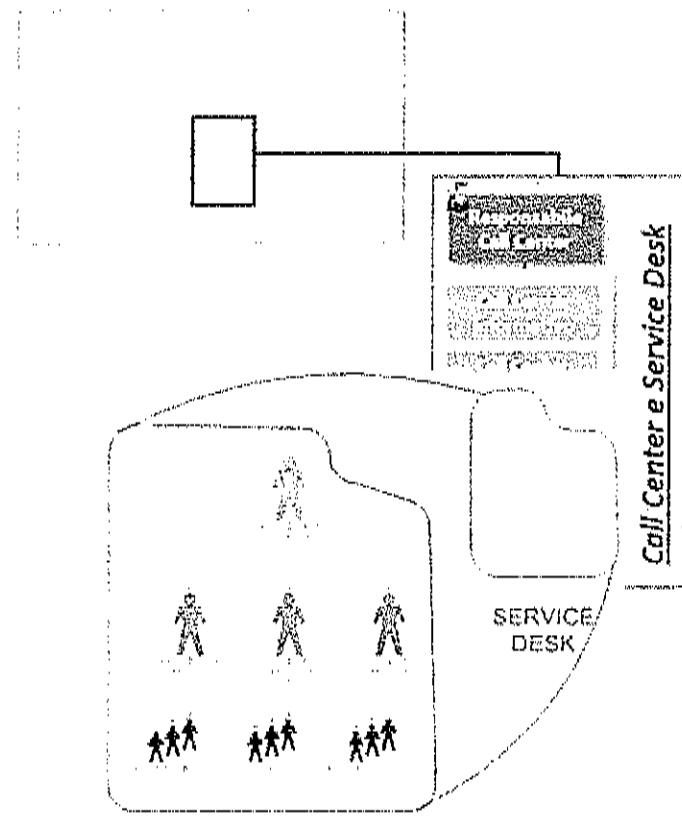
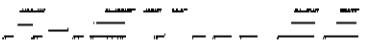


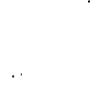
Figura 2 - Disegno organizzativo per il Servizio Desk.



Il Service Desk sarà erogato dal personale di Presidio presso la sede Principale dell'Amministrazione e risponde al Responsabile del Call center. I ruoli e le figure utilizzate sono illustrate nella figura seguente.

Organigramma del Servizio Desk	
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>

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i>	MATICAMINO
---	---	-------------------

Piano di Esecuzione dei Servizi	
	<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 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>

❖ Service Desk - SPOC (Single Point Of Contact)

Il Service Desk di FASTWEB è Multicanale (raggiungibile via telefono, via fax, tramite posta elettronica) ed è il punto di accesso unificato a tutte le funzioni di assistenza, comune per tutti i servizi gestiti da FASTWEB per l'Amministrazione, ivi compreso quello verso eventuali ditte terze. Il servizio sarà strutturato su due livelli: il primo, di accoglienza, servirà per una prima analisi della segnalazione ed al tentativo di risoluzione del guasto, utilizzando gli strumenti di "telegestione", in casi più complessi o che richiedano l'intervento *on-site* provvederà allo smistamento delle chiamate verso il secondo livello, costituito da personale tecnico specializzato *on-site*.

Il sistema di Service Desk che sarà istituito rappresenta lo strumento organizzativo più efficace, sia per soddisfare i nuovi bisogni dell'utenza, sia per realizzare l'obiettivo di fornire alla stessa non solo un'unica e corretta informazione, ma anche un servizio di orientamento. Il servizio di help desk, rappresentando il punto di accesso locale unificato, a supporto delle funzioni di assistenza, è attrezzato con strumenti di tracciabilità delle chiamate (Trouble ticketing), che consentono un elevato monitoraggio e controllo di tutte le azioni da intraprendere che vanno dalla presa in carico della richiesta (con l'apertura di un ticket), alla sua conclusione (con la chiusura del ticket), attraverso le differenti fasi operative intermedie di attivazione di 2° e 3° livello. In particolare tale servizio:

- fornisce, in modo controllato, risposte adeguate con personale specificatamente formato all'individuazione dei bisogni e al soddisfacimento degli stessi;

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
--	--	--

- automatizza tutte le attività che non richiedono l'intervento dell'operatore, coinvolto solo per la componente più importante, il contatto diretto con l'utente;
 - permette di avere in forma statistica un numero rilevante di dati per una più efficiente realizzazione dell'attività, costituendo fonte insostituibile di informazioni anche per altri settori;
 - consente un monitoraggio costante dei bisogni degli utenti permettendo di strutturare in tempo reale nuovi servizi;
 - permette di controllare la qualità delle informazioni fornite e le modalità delle stesse;
 - garantisce sensibili risultati in termini di immagine presso l'utenza.

Come detto, il servizio di Service Desk rappresenta una funzione di supporto centralizzata e specializzata sulla quale far convergere tutte le chiamate provenienti dall'utenza, e con validi e tempestivi interventi, assicuri la massima fruibilità ed efficienza del servizio.

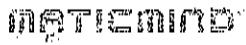
Un utente pertanto, a fronte di una specifica esigenza informativa, deve poter trovare nella struttura di assistenza il necessario supporto per la traduzione di tali esigenze nelle modalità operative richieste dallo strumento.

L'operatore di Call Center di 1° livello che viene in contatto con l'utente valuterà il tipo di informazione/problema da affrontare e risolvere. Già in questa fase l'operatore, per mezzo delle funzionalità applicative del prodotto di Trouble-Ticketing potrebbe essere in grado di conoscere i dati e la history dell'utente.

L'operatore del call center verifica che si tratti effettivamente di una richiesta di propria pertinenza e, in caso affermativo, definito il problema, apre il ticket. Perseguendo l'obiettivo "one voice one solution", l'addetto, sulla base delle proprie competenze professionali e con il supporto dei tools di Service Desk cerca di risolvere il problema proposto.

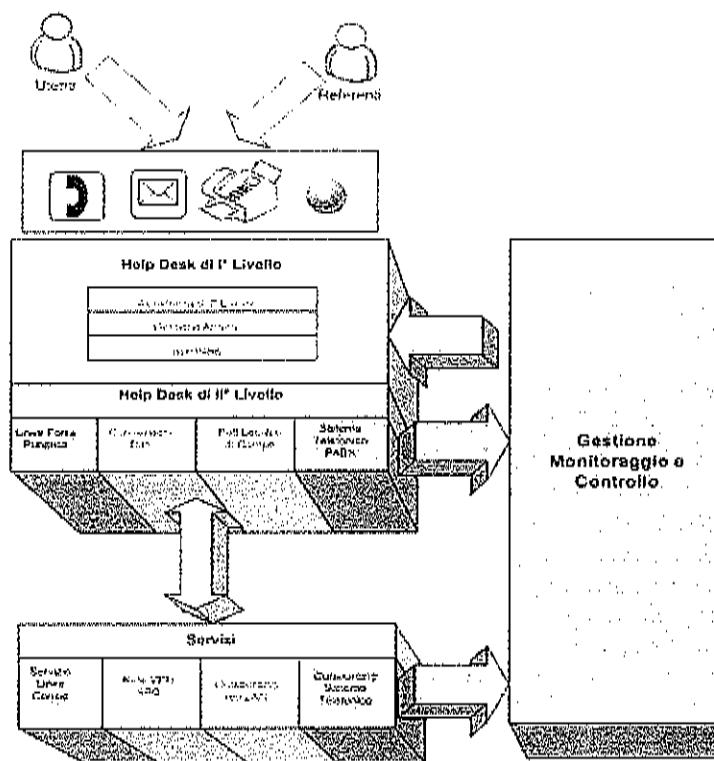
In caso di mancata soluzione, l'addetto comunica all'utente il numero di ticket attribuito alla sua richiesta ed avvia rapidamente un processo di Roll-Out interno che consiste nel richiedere supporto alla struttura di 2° livello (assistenza on-site) che lo prende in carico per trovare a sua volta la soluzione o attivare la procedura di ulteriore escalation al 3° livello (attivazione di fornitore terzo). In definitiva, il servizio di Service Desk si farà carico di:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
 - provvedere all'accoglimento ed alla registrazione di tutte le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati;
 - risolvere i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
 - offrire supporto informativo sull'uso degli apparati di fonia e dei servizi fruibili in rete;
 - attivare procedure di escalation mediante le quali smistare le chiamate a strutture di assistenza specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello o a Dritte Terze competenti per lo specifico problema;
 - controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
 - gestire le richieste di intervento in modo da rendere disponibili in tempo reale informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste ed informazioni statistiche sul servizio attraverso un sistema di trouble ticketing;

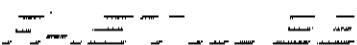
	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

- analizzare le statistiche sugli interventi al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi più comuni

La struttura organizzativa proposta è costituita da un adeguato sistema tecnologico e da risorse aventi uno skill di livello medio-alto. Lo scopo è quello di assicurare che l'utente venga a contatto immediatamente con una persona di know-how adeguato all'esigenza. Le competenze tecniche presenti all'interno del servizio di "Service Desk" permetteranno tempi di risoluzione ridotti per la maggior parte dei problemi e alta probabilità per soluzioni "one voice-one solution", garantendo la possibilità di analizzare i problemi tecnologici in maniera integrata su tutta la filiera dei servizi di TLC, grazie al fatto che FASTWEB è attualmente il fornitore dei servizi di fonia pubblica e di trasmissione dati. La struttura del servizio di "Service Desk" è supportata dal Back Office che, oltre a svolgere funzioni di responsabilità dell'intera



operatività del centro di assistenza con specialisti dedicati per ciascun servizio tecnologico (fonia, rete dati, PABX, LAN, Server, Sicurezza, PdL), effettua attività di supporto agli operatori in linea con l'utenza per quei problemi che richiedono elevata preparazione professionale (Roll-Out Interno).

 Consip Servizi di Gestione e Manutenzione	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i>	
---	---	---

Per ogni richiesta di intervento sarà aperto un ticket nel quale saranno registrate almeno le seguenti informazioni:

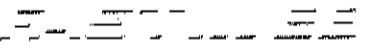
- ✓ nominativo utente richiedente;
- ✓ riferimenti dell'utente richiedente (sede, indirizzo, telefono, etc.);
- ✓ identificativo operatore call center;
- ✓ data con indicazione di ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
- ✓ canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta;
- ✓ descrizione dettagliata della richiesta di intervento;
- ✓ procedure attuate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;
- ✓ descrizione dell'anomalia o del guasto riscontrato on site;
- ✓ descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo (configurazioni, riparazioni, ripristini, parti di ricambio, etc.);
- ✓ i tempi di intervento, di ripristino; il nome o i nomi dei tecnici intervenuti;
- ✓ le note per eventuali comunicazioni;
- ✓ la chiusura formale dell'intervento con indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata completata la richiesta e l'identificativo dell'operatore che ha effettuato la chiusura.

Il servizio di help desk sarà disponibile per tutto il periodo di durata del contratto e per il periodo di esercizio e sarà disponibile, H24 7 x 7, garantendo una copertura totale.

Le attività espletate, descritte in precedenza, sono di seguito elencate:

- **Front Office:** Tramite il servizio di Service desk FASTWEB mette a disposizione dell'utenza accreditata dell'Amministrazione un punto di ingresso, attivo 7 giorni su 7 H24, per tutte le richieste connesse all'oggetto della manutenzione.
L'Help Desk può essere contattato via Telefono, Fax e Posta Elettronica.
Ogni segnalazione viene registrata su un sistema informativo e gli viene assegnato un identificativo univoco in modo da garantirne la tracciabilità.
- **Supervisione ed Analisi Incident:** Il Servizio di Supervisione consiste nel monitorare l'efficienza degli apparati e dei sistemi che compongono l'Infrastruttura al fine di prevenire disservizi ed avviare procedure di rimozione di malfunzionamenti e guasti. Questo servizio sarà svolto remotizzando il Sistema di Supervisione. Il servizio è svolto 7 giorni su 7 H24. È compito della Supervisione effettuare giornalmente la prevenzione frodi ed informare prontamente l'ASP qualora si verifichino anomalie rispetto al normale profilo di consumo, nonché intervenire per bloccare l'anomalia stessa agendo tramite teleconfigurazione.
- **Attivazione e coordinamento delle attività di manutenzione Correttiva.** Le attività svolte dal 2° livello quali interventi correttivi in campo necessitano di un coordinamento centrale che viene svolto dal personale tecnico di service Desk. Al termine di ogni intervento registra il Rapporto di Intervento che viene mandato all'Ufficio Tecnico dell'Amministrazione.




	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

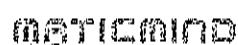
- Raccolta dati di performance e verifica del rispetto degli indicatori. L'attività prevede il monitoraggio delle performance del servizio erogato. Ciò consentirà all'Ente di controllo preposti di usufruire di strumenti semplici ma efficaci per controllare il servizio erogato e la rispondenza con gli impegni sottoscritti dalla Ditta.
- Attivazione e coordinamento delle attività IMAC. L'attività, svolta insieme all'Assistenza Tecnica di Secondo Livello, consiste nell'eseguire gli aggiornamenti sw, sia di tipo correttivo che evolutivo, dei vari apparati componenti l'infrastruttura. Ogniqualvolta sia necessario aggiornare uno o più elementi, viene predisposto un piano di aggiornamento volto a minimizzare i disservizi. I piani di aggiornamento vengono presentati all'ufficio tecnico dell'Amministrazione.

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><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></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	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.



CONVENZIONE	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	IMTICAMINO
--------------------	---	-------------------

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.)	Tipiche categorie di richieste per: servizio - di gestione o di manutenzione. elemento - centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.
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).
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> <ul style="list-style-type: none"> 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; b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio); c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso: <ul 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.

	Convenzione Consp Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	MANAGEMEN
---	--	------------------

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.

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 innesta 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.

FATTURA	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i>	IMPRIMENDO
---------	---	------------

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 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 Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N° LCom20170000014830</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 modifiche 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 Known 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 Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i>	MONITORAGGIO
---	---	---------------------

Cod.	Step	Descrizione
E01	Rilevazione notifica dell'Evento	<p>Il sistema di monitoraggio e controllo sarà basato su due tipologie di strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> e 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. Monitoraggio PASSIVO che rileva e correla le notifiche generate dai sistemi
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> <ul style="list-style-type: none"> Auto-risposta (ad es. riavvio di un dispositivo o di un servizio, modifica ad un parametro sul sistema, ecc.) Alert (richiede il coinvolgimento di una persona, o gruppo, per eseguire un'azione specifica, possibilmente su un dispositivo specifico ed entro un tempo predefinito)
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".

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

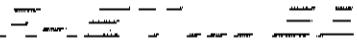
Per la gestione reattiva si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti rilevati dagli utenti o dai Referenti Tecnici dell'Amministrazione.

Processi di conduzione e amministrazione in autonomia e a richiesta

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

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			*	*	



	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i>	
---	---	---

Le attività specifiche per i diversi ambiti sono:

Centrali Telefoniche:

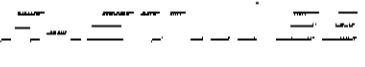
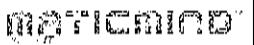
Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Conduzione della rete (gestione allarmi e congestioni, etc., centrale, apparati)	*	*	*		
Backup delle Configurazioni			*		
Patching di apparato		*	*	*	
Aggiunta/rimozioni di apparati			*	*	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				*	*
Upgrade Software/firmware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

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

Reti Locali:

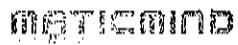
Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Backup delle Configurazioni			▪		
Patching di apparato	▪	▪	▪	▪	
Aggiunta/rimozioni di apparati			▪	▪	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				▪	▪
Upgrade Software/firmware (minor release)	▪		▪	▪	
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				▪	
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><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></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 sul 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	•	•	•		

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

PdL:

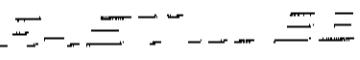
Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Monitoraggio del SW installato e aggiornamento DB Asset	•		•		•
Monitoraggio dello stato di aggiornamento del SW di base			•	•	
Aggiornamento del SW di base		•	•	•	
Monitoraggio prestazionale (verifica saturazione della Capacity)		•	•	•	
Interventi IMAC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

Server:

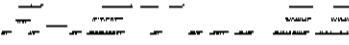
Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Installazione di patch, hot fix e service pack	•	•	•		
Utilizzo di apposite procedure di salvataggio			•		•
Configurazione delle regole di sicurezza		•	•		•
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			•	•	



[Handwritten signature]

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Amministrazione degli utenti			•		•
Backup dei dati di sistema			•		•
Supporto alla manutenzione del SW		•	•	•	
Monitoraggio, raccolta e storizziazione 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			•	•	
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			•		•

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	
---	---	---

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
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 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

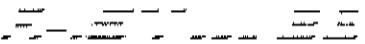
Quale base comune e condivisa per l'esecuzione degli "interventi di gestione a richiesta" è identificato il processo di Change Management che sarà attivato dalle:

- 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);



 CONSIGLIO DI GESTIONE	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i>	 METICOLIND
---	---	--

- 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

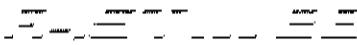
Processi di Change Management

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

- 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.

	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i></p> <p><i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i></p> <p><i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
---	--	---

- 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) 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

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).

	<i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830</i>	IMPIANTO
---	---	-----------------

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	Quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	0	0	0	0
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	300	50	50	50
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	300	0	0	0
	Orario Esteso	60	60	60	60
	Orario Continuato	0	0	0	0
Service Desk	Orario Base - SLA Standard - Prezzo del ticket	0	0	0	0
	Orario Base - SLA Gold - Prezzo del ticket	0	0	0	0
	Orario Esteso - SLA Standard - Prezzo del ticket	0	0	0	0
	Orario Esteso - SLA Gold - Prezzo del ticket	0	0	0	0
	Orario Continuato - SLA Standard - Prezzo del ticket	0	0	0	0
	Orario Continuato - SLA Gold - Prezzo del ticket	8000	8000	8000	8000

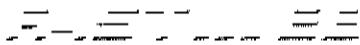
3.5 ATTIVITÀ E TEMPISTICHE

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 esplicitamente espresso 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 esplicite l'economica 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;



	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	MARTICOMINO
---	---	--------------------

- 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 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



	<p><i>Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione</i> <i>Piano di Esecuzione dei Servizi</i> <i>Prot. N°LCam20170000014830</i></p>	
--	--	--

4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo alla Convenzione in essere stipulata tra RTI Fastweb-MaticMind e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a € 2.200.456,76 per 4 anni così suddivisi:

- € 194.388,53 /anno per i servizi di Gestione, manutenzione
- € 101.233,16 /anno per il servizio di Presidio on site.
- € 81.032,40 / anno per i pacchetti IMAC PdL e gli interventi sul cablaggio
- € 109.600,00 /anno per i ticket di Service Desk contabilizzati a consumo
- € 255.440,40 U.T. per i servizi di IMAC su PdL ed Interventi su cablaggio contabilizzati a consumo

4.1 DETTAGLIO SERVIZI

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Come previsto da convenzione Consip, in caso di scelta contemporanea di più Ambiti Tecnologici, è previsto un ulteriore sconto del 1% sugli ambiti NON PREVALENTI. Di seguito il riepilogo dei costi previsti dal presente contratto:

Servizio	Sconto multiambito su gestione	Canone annuo			IMAC/Interventi su Cablaggio		SAL annuo
		Gestione (non scontato)	Gestione (sconto)	Manutenzione	U.T.	Ricorrenti	
PdL	Ambito Scontato 1%	€ 32.988,00	€ 32.658,12	€ 17.457,45	€ 34.560,00	€ 41.472,00	
Centrali telefoniche	Ambito Scontato 1%	€ -	€ -	€ -			
Reti locali	Ambito Scontato 1%	€ 12.377,52	€ 12.253,74	€ 22.174,12			
Server	Ambito Prevalente	€ 96.582,72	€ 96.582,72	€ 13.262,37			
Apparati di sicurezza	Ambito Scontato 1%	€ -	€ -	€ -			
Interventi sul cablaggio					€ 220.880,40	€ 39.560,40	
Service Desk							€ 109.600,00
Presidio			€ 101.233,16				

	Convenzione Consip Servizi di Gestione e Manutenzione Piano di Esecuzione dei Servizi Prot. N°LCam20170000014830	MARTICORINA
---	---	--------------------

Servizio	Totale I Anno			Totale Anni successivi	
	SAL	U.T.	Canone	SAL	Canone
PdL		€ 34.560,00	€ 91.587,57		€ 91.587,57
Centrali telefoniche			€ -		€ -
Reti locali			€ 34.427,87		€ 34.427,87
Server			€ 109.845,09		€ 109.845,09
Apparati di sicurezza			€ -		€ -
Interventi sul cablaggio		€ 220.880,40	€ 39.560,40		€ 39.560,40
Service Desk	€ 109.600,00			€ 109.600,00	
Presidio			€ 101.233,16		€ 101.233,16
	€ 109.600,00	€ 255.440,40	€ 376.654,09	€ 109.600,00	€ 376.654,09

Riepilogo Globale

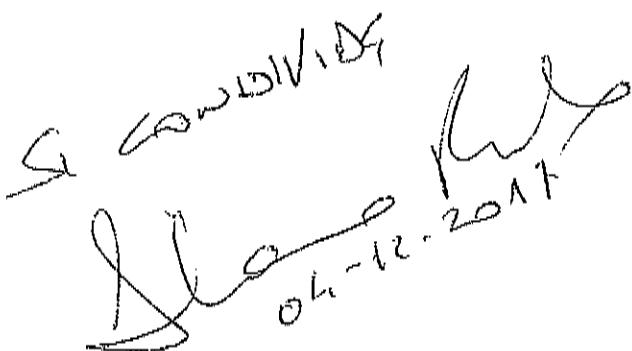


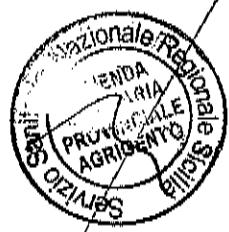
	Ricorrente (a consuntivo)	U.T.	Canone	Totale Contratto
I Anno	€ 109.600,00	€ 255.440,40	€ 376.654,09	€ 741.694,49
II Anno	€ 109.600,00	€ 0	€ 376.654,09	€ 486.254,09
III Anno	€ 109.600,00	€ 0	€ 376.654,09	€ 486.254,09
IV Anno	€ 109.600,00	€ 0	€ 376.654,09	€ 486.254,09
TOTALE	€ 438.400,00	€ 255.440,40	€ 1.506.616,36	€ 2.200.456,76

Tutti i prezzi sono IVA esclusa

Fine Documento

DI BONA DARIO
23.11.2017 12:39:42 UTC


 S. CONDOLVIMENTO
 DI BONA DARIO
 23.11.2017



PUBBLICAZIONE

Si dichiara che la presente deliberazione, su conforme relazione dell'addetto, è stata pubblicata all'albo pretorio on line dell'ASP di Agrigento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 2, della L.R. n.30 del 03/11/93 e dell'art. 32 della Legge n. 69 del 18/06/09 e s.m.i., dal _____ al _____

L'Incaricato

Il Funzionario Delegato

Il Titolare di Posizione Organizzativa
Ufficio di Segreteria, Proposte di atti e Anagrafe
Dott.ssa Patrizia Tedesco

Notificata al Collegio Sindacale il _____ con nota prot. n. _____

DELIBERA SOGGETTA AL CONTROLLO

Dell'Assessorato Regionale della Salute ex L.R. n. 5/09 trasmessa in data _____ prot. n. _____

SI ATTESTA

Che l'Assessorato Regionale della Salute:

- Ha pronunciato l'approvazione con provvedimento n. _____ del _____
- Ha pronunciato l'annullamento con provvedimento n. _____ del _____
come da allegato.

Delibera divenuta esecutiva per decorrenza del termine previsto dall'art. 16 della L.R. n. 5/09
dal _____

DELIBERA NON SOGGETTA AL CONTROLLO

- Esecutiva ai sensi dell'art. 65 della L. R. n. 25/93, così come modificato dall'art. 53 della L.R. n. 30/93 s.m.i., per decorrenza del termine di 10 gg. di pubblicazione all'Albo,
dal _____

Immediatamente esecutiva dal 13 DIC. 2017

Agrigento, li

IL FUNZIONARIO INCARICATO

REVOCA/ANNULLAMENTO/MODIFICA

- Revoca/annullamento in autotutela con provvedimento n. _____ del _____
- Modifica con provvedimento n. _____ del _____

Agrigento, li

IL FUNZIONARIO INCARICATO