



090658

consip**PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRAZIONE****ARNAS CIVICO DI CRISTINA BENFRATELLI
DI PALERMO****Civico Di Cristina Benfratelli**
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione**ACCORDO QUADRO****SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E POSTAZIONI
DI LAVORO****PROT. N° NNAS20230000113258**

SOMMARIO

1.	SEZIONE DI CONTROLLO	1
2.	PREMESSA	2
3.	SERVIZI RICHIESTI DALLA AMMINISTRAZIONE	3
4.	ASSESSMENT	5
5.	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO	6
5.1	Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi	6
5.2	Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione	8
5.2.1	<i>Servizio di Gestione</i>	<i>8</i>
5.2.2	<i>Servizio di Manutenzione</i>	<i>9</i>
5.2.3	<i>Servizi di Presidio</i>	<i>9</i>
5.2.4	<i>Interventi sul Cablaggio</i>	<i>9</i>
5.2.5	<i>IMAC su PdL</i>	<i>10</i>
5.3	Definizione dei Processi	10
5.3.1	<i>Processi per la gestione dell'avvio dei servizi</i>	<i>10</i>
5.3.2	<i>Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione.....</i>	<i>10</i>
5.3.3	<i>Processi per l'esecuzione degli Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione...</i>	<i>12</i>
5.3.4	<i>Processi di Change Management</i>	<i>12</i>
5.3.5	<i>Servizio Interventi di Cablaggio</i>	<i>13</i>
5.4	Stime	14
6.	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI	14
7.	PIANO ECONOMICO.....	14
1.1	Dettaglio Servizi	16
1.2	Note al Calcolo dei Prezzi	19
1.3	Invio Report Assessment	19

INDICE DELLE TABELLE

TABELLA 1 SERVIZI RICHIESTI DALL'AMMINISTRAZIONE	3
TABELLA 2 SEDI COINVOLTE NEL PIANO	3
TABELLA 3 RIEPILOGO ORARI/SLA SERVIZIO GESTIONE	3
TABELLA 4 RIEPILOGO ORARI/SLA SERVIZIO MANUTENZIONE.....	4
TABELLA 5 RIEPILOGO ORARI PACCHETTI/PRESIDIO	4
TABELLA 7 RIEPILOGO STIME PACCHETTI	14
TABELLA 8 RIEPILOGO SERVIZI A CANONE	14
TABELLA 9 RIEPILOGO SERVIZI A PACCHETTO	15
TABELLA 10 TOTALE VALORE SCONTO.....	15
TABELLA 11 RIEPILOGO SERVIZI DI GESTIONE	16
TABELLA 12 RIEPILOGO SERVIZI DI MANUTENZIONE	17
TABELLA 13 RIEPILOGO SERVIZI A PACCHETTO	18

1. SEZIONE DI CONTROLLO

Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Antonio Fichera - Sales Engineer	18/04/2023
Approvazione	Giuseppe Lupo - Sales Engineer Manager	18/04/2023

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Antonio Fichera - Sales Engineer	12/10/2022	Nascita del documento

2. PREMessa

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare i servizi nell'ambito dell'Accordo Quadro per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" proposti dal RTI (nel seguito per brevità Fornitore) costituito dai seguenti membri:

- FASTWEB S.p.A.;
- Maticmind S.p.A.;
- N&C S.r.l.;
- Consorzio Stabile Consielte Società Consortile a responsabilità limitata;

Oggetto dell'Accordo Quadro 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.

In seguito alla preventiva analisi, mappatura e definizione di tutti i propri fabbisogni in relazione agli ambiti oggetto del presente Accordo Quadro l'Amministrazione contraente (nel seguito per brevità Amministrazione) ha formalizzato al Fornitore la richiesta di Piano di esecuzione dei Servizi sulla base della oggettiva individuazione del migliore punteggio tecnico ed economico complessivo associato alla lista dei servizi necessari a soddisfare le esigenze.

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto a fronte della richiesta inviata dall'Amministrazione delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment.

Come previsto dall'Accordo Quadro suddetto, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al Fornitore secondo le modalità indicate nella Guida all'Accordo Quadro.

Ai fini dell'affidamento del singolo AS, l'Amministrazione ed il Fornitore – previa approvazione del Piano di esecuzione dei servizi emesso a seguito della Richiesta Preliminare di Fornitura formulata dall'Amministrazione – sottoscriveranno un Ordinativo di Fornitura, che costituirà il documento attraverso il quale l'Amministrazione stessa utilizzerà l'Accordo Quadro e che regolerà i rapporti di fornitura tra l'Amministrazione medesima ed il Fornitore, per quanto non diversamente regolamentato dall'Accordo Quadro.

3. SERVIZI RICHIESTI DALLA AMMINISTRAZIONE

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione, 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 Piano di Esecuzione dei Servizi (per brevità nel seguito PES).

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

Servizi	Centrale Telefonica	Rete Locale	Apparati Sicurezza	PdL	Server
Gestione	2.750	169	-	2.266	-
Manutenzione	2.750	7.812	-	2.266	-
IMAC				400	
Interventi sul Cablaggio	-	400	-	-	-
Presidio	-	-	-	2	-
Service Desk	-	-	-	-	-

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

La lista dei brand dei prodotti in gestione/manutenzione è la seguente:

Brand PA - Centrali	Brand PA - Reti Locali
Mitel	Alcatel lucent
	Huawei

Le sedi dell'Amministrazione coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1 - Palermo
PO Civico e Benfratelli	Piazza Nicola Leotta 1 - Palermo

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

L'orario di erogazione e relative SLA dei servizi di gestione sono riportati nella tabella seguente:

Assistenza	SLA	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	server	Sicurezza
Base	Standard	-	600	-	-	-
Base	Gold	-	533	-	-	-
Esteso	Standard	-	-	-	-	-
Esteso	Gold	-	-	-	-	-
Continuato	Standard	2.550	600	-	-	-
Continuato	Gold	200	533	169	-	-

Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione

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

Assistenza	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	server	Sicurezza
Base	-	2.266	-	-	-
Esteso	-	-	-	-	-
Continuato	2.750	-	7.812	-	-

Tabella 4 Riepilogo Orari/SLA Servizio Manutenzione

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

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Service Desk	Presidio
Base	400	400	-	2
Esteso	-	-	-	-
Continuato		-	-	-
Reperibilità			-	2

Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

Il Fornitore prende atto delle informazioni di tipo tecnico inerenti le apparecchiature da gestire/manutenere fornito dalla Amministrazione contestualmente alla Richiesta Preliminare di Fornitura (part/serial number, specifiche tecniche degli apparati quali tipologia apparato, marca e modello, caratteristiche di configurazione in rete, data di acquisto, sede e localizzazione al suo interno, data di "End Of Support") ovvero sulla scorta di quanto rilevato in sede di sopralluogo là dove questo si sia reso necessario.

Rimane comunque la possibilità di integrare i dettagli tecnici degli Assett anche nelle successive fasi di servizio (ad esempio, in caso di sostituzione dell'asset durante la manutenzione, in caso ulteriore dettaglio tecnico necessario ad individuare l'asset, ect...).

4. ASSESSMENT

Nel seguito si riporta un elenco sintetico degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di gestione ed eventualmente manutenzione, con le caratteristiche rilevanti ai fini della definizione tecnica dei servizi stessi.

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI			DIMENSIONAMENTO SERVIZI					
Denominazione Sede	Indirizzo	Città	CENTRALI TELEFONICHE					
			Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° derivati Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Orario manutenzione
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Continuato	Standard	1000	Si	Continuato
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Continuato	Gold	200	Si	Continuato
PO Civico e Benfratelli	Piazza Nicola Leotta 1	Palermo	Si	Continuato	Standard	1550	Si	Continuato

Totale Centrali telefoniche: 2.750

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI			DIMENSIONAMENTO SERVIZI					
Denominazione Sede	Indirizzo	Città	POSTAZIONI DI LAVORO					
			Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° PDL Desktop Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Tipologia manutenzione
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Base	Gold	441	Si	PC desktop Categoria A > 5 anni
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Base	Gold	92	Si	PC desktop Categoria B <= 5 anni
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Continuato	Gold	533	Si	PC desktop Categoria A > 5 anni
PO Civico e Benfratelli	Piazza Nicola Leotta 1	Palermo	Si	Base	Standard	600	Si	PC desktop Categoria A > 5 anni
PO Civico e Benfratelli	Piazza Nicola Leotta 1	Palermo	Si	Continuato	Standard	600	Si	PC desktop Categoria A > 5 anni

Totale PDL: 2.266

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI			DIMENSIONAMENTO SERVIZI							
Denominazione Sede	Indirizzo	Città	LAN							
			Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° apparati standalone Gestione	N° apparati modulari Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Continuato	Gold	100		Si	Switch	Continuato

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI			DIMENSIONAMENTO SERVIZI							
Denominazione Sede	Indirizzo	Città	LAN							
			Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° apparati stand-alone Gestione	N° apparati modulari Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione
PO Giovanni di Cristina	piazza Montalto 1	Palermo	Si	Continuato	Gold		3	Si	Switch	Continuato
PO Civico e Benfratelli	Piazza Nicola Leotta 1	Palermo	Si	Continuato	Gold	66		Si	Switch	Continuato

Totale Apparati LAN: 169

5. PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO

5.1 Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi

In questo paragrafo sono fornite le indicazioni preliminari sugli aspetti logistici, organizzativi e procedurali peculiari dell'Amministrazione, significativi ai fini della definizione delle modalità e dei processi di erogazione dei servizi nei tempi e con le modalità previste dall'Accordo Quadro stipulata tra Fornitore e Consip.

Il Modello organizzativo proposto dal Fornitore prevede la figura di riferimento generale nel **Responsabile del Servizio** alla quale è delegata l'autorità e responsabilità del Governo dell'Accordo Quadro come interfaccia unica al tavolo di governo per Consip per il monitoraggio dell'andamento complessivo dell'AQ e dei singoli Contratti dell'Accordo Quadro.

Il **Referente Locale** del Fornitore sarà il responsabile dell'Amministrazione per tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura dell'Accordo Specifico. Sotto il suo coordinamento la figura del **Transition Manager** predispone l'avvio del Servizio guidando le fasi di transizione, affiancamento e subentro necessari all'avvio del servizio.

Sul piano operativo le strutture del **Contact Center** e del **Service Desk** rappresentano il punto di contatto tra il personale autorizzato della Amministrazione e le strutture operative del Fornitore che ricevono, attraverso i diversi canali di comunicazione, le richieste tecnico/amministrative, informative, le segnalazioni di incident e le richieste di servizio.

Centro di Gestione rappresenta la struttura preposta all'erogazione dei servizi da remoto coordinata dal **Responsabile del Centro di Gestione** supportato dal responsabile dell'Asset Management e al cui interno sono presenti i Team specialistici per l'erogazione dei servizi nei diversi ambiti. A supporto dei team specialistici coinvolti nell'erogazione dei servizi ci sono le strutture operative Fastweb:

- **NOC PA** (Network Operation Center per la Pubblica Amministrazione): struttura Fastweb dedicata da anni all'erogazione di servizi per la PA con ampie competenze in tutti gli ambiti dei servizi TLC.
- **SOC** (Security Operation Center): Centro operativo per la gestione delle tematiche di sicurezza logica dei clienti Enterprise. La struttura costituisce di fatto un centro di prevenzione dagli attacchi informatici costituito interamente da personale Fastweb altamente qualificato e operante 24 ore su 24.

I Servizi on site (Presidi, attività di gestione on-site, interventi di cablaggio, IMAC e Manutenzione)

sono gestiti mediante il coordinamento del Transition Manager che sovrintende alla loro attivazione ed allargamento là dover richiesto curando la corretta sincronizzazione tra le attività umane e la disponibilità delle scorte.

I Team di Manutenzione operanti sul campo ("Field Service") si avvalgono degli strumenti di gestione dei trouble ticket che notificano le richieste che da inviare agli addetti all'erogazione dei servizi in base agli eventi

nell'applicazione. I ticket generati da Incident o da Richieste di Servizio che richiedono l'intervento di personale on site sono indirizzati automaticamente al team di Manutenzione.

Le regole di ingaggio prevedono una gestione basata su diversi parametri caratteristici quali regole di priorità (SLA Standard/Gold), regole di efficienza logistica (prossimità del personale tecnico alla sede dell'Amministrazione), regole di Skill Definition (competenze specifiche di intervento necessarie). Le regole di assegnazione del ticket tengono anche conto del personale che ha già effettuato interventi presso la sede dell'Amministrazione potendo in tal modo beneficiare di una conoscenza pregressa sia degli ambiti in cui operare sia delle infrastrutture da mantenere.

Le strutture di Manutenzione più appropriate sono così ingaggiate automaticamente e, grazie agli strumenti in dotazione, sono costantemente aggiornate sullo stato di diagnosi preliminare del guasto effettuato.

In caso di gestione di problemi, il personale può inoltre essere indirizzato preventivamente su eventuali procedure disponibili per casi analoghi (Knowledge Base - KB), cui il Field Service può accedere direttamente da dispositivi mobili.

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. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno 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 Fornitore intende avvalersi dello strumento del subappalto per quota parte dei servizi offerti, come previsto nell'articolo 9 del Capitolato d'Oneri emesso da Consip.

L'avvio dei servizi per cui è previsto il subappalto è vincolato all'espletamento agli adempimenti prescritti e all'approvazione.

Nell'offerta presentata, Fornitore si riserva di subappaltare quota parte dei seguenti servizi:

- Erogazione servizi di gestione
- Erogazione interventi IMAC su PdL
- Erogazione Servizi di Manutenzione HW
- Erogazione interventi sul cablaggio
- Presidi

Per l'erogazione del servizio sono identificate le seguenti figure professionali:

- Responsabile Locale o Project Manager;
- Responsabile del Servizio di Assistenza tecnica e dei livelli di escalation;
- Modalità di contatto del Contact Center ed eventualmente del Service Desk;
- Eventuale personale in Presidio on site;

Entro l'avvio del servizio e propedeutico allo stesso saranno forniti i riferimenti delle risorse fisiche e parimenti dovranno essere comunicati dall'Amministrazione i referenti con cui interfacciarsi per la gestione del servizio:

- Referenti dell'Amministrazione per la gestione del contratto;

- Referenti di sede per lo svolgimento delle pratiche di accesso;
- Referente della sicurezza on site;
- Referenti Tecnici di ambito;

I servizi richiesti nell'ambito dell'Accordo Specifico e inclusi nel PES sono i seguenti:

- 1) Servizio di gestione
- 2) Servizio di manutenzione
- 3) Servizi di Presidio
- 4) Cablaggio
- 5) IMAC su PdL

5.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

5.2.1 Servizio di Gestione

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

Le attività specifiche relative al servizio di Gestione, svolte autonomamente dal fornitore o a richiesta dell'Amministrazione, riguardano:

- Gestione centrali telefoniche,
- Gestione apparati di Rete locali,
- Gestione Postazioni di Lavoro (PdL)

I servizi indicati potranno essere erogati sia da remoto che on-site a seconda della natura e della necessità di intervento in presenza su apparati e collegamenti fisici non altresì accessibili.

In caso di servizi di gestione da remoto questi vengono erogati dal Centro di Gestione grazie alla componente tecnologica dei Data Center del Fornitore attraverso i quali vengono messe a disposizione le infrastrutture, le Piattaforme e le risorse specialistiche necessarie. 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 in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dall'Accordo Specifico. Il personale che opererà presso il centro di Gestione avvalendosi di 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 della Amministrazione 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.

Gli strumenti a disposizione del servizio di gestione da remoto 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 Fornitore ha selezionato personale con competenze professionali in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione.

5.2.2 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 potrà prevedere sostituzioni di componenti/apparati con modalità da concordare con l'Amministrazione salvo disponibilità di scorte.

Le attività specifiche relative al servizio di Manutenzione, riguardano:

- Manutenzione centrali telefoniche,
- Manutenzione apparati di Rete locali
- Manutenzione Postazioni di Lavoro (PdL)

5.2.3 Servizi di Presidio

Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore 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 Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione e svolge le tipiche 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.

In base a quanto indicato dalla Amministrazione in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura il servizio di Presidio per i seguenti ambiti sarà svolto dalla medesima risorsa del Fornitore qualora la stessa sia in possesso di competenze trasversali, cioè in più ambiti merceologici.

In specifiche condizioni concordate con l'Amministrazione il Servizio di Presidio potrà essere erogato in modalità agile o da remoto (a titolo esemplificativo e non esaustivo smartworking in condizioni di emergenza).

Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile richiedere il **servizio in reperibilità h24**, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità orario base" e /o il profilo "Reperibilità orario esteso".

5.2.4 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.

5.2.5 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.

5.3 Definizione dei Processi

Il quadro metodologico di riferimento attraverso il quale il Fornitore inquadra il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi sottesi all'erogazione complessiva dei servizi, consiste nelle best practice ITIL v4 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

5.3.1 Processi per la gestione dell'avvio dei servizi

L'Amministrazione, una volta ricevuto il PES, verificherà che al suo interno siano state correttamente recepite ed esplicitate tutte le informazioni necessarie alla definizione del servizio in termini tecnici ed economici. L'Amministrazione Richiedente potrà quindi, entro **40** giorni dalla ricezione del PES:

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura Principale;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura Principale;
- far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del PES. Il Fornitore 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 PES, potrà approvare la nuova versione del PES, 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 PES approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, ed alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui all'Accordo Quadro e ai suoi allegati. Il Fornitore è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi" secondo quanto previsto nel capitolo "Attività e tempistiche".

5.3.2 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.

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.

Cod.	Step	Descrizione
S03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.)	<p>Tipiche categorie di richieste per:</p> <p>servizio – di gestione o di manutenzione.</p> <p>elemento – centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.</p>
S04	Determinazione della Priorità	Tutte le richieste seguiranno un set standard di criteri (Impatto e Urgenza) allineati con i Livelli di Servizio per la determinazione delle priorità.
S05	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare (Gestione, Manutenzione o eventuale trasferimento a fornitori terzi).
S06	Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	<p>Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività.</p> <p>a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;</p> <p>b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio);</p> <p>c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti. <p>La lavorazione del ticket potrà essere sospesa in caso di forza maggiore, caso fortuito, cause cliente, cause di terzi non direttamente attribuibili al fornitore.</p>

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>

5.3.3 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 tipologie di richieste quali ad esempio:

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

Le richieste saranno complessivamente gestite mediante il processo di Request Fulfilment e tracciate sotto forma di Task, ma poiché la relativa evasione/esecuzione impatta sulla configurazione dei sistemi, dovranno essere forniti o concordate con l'Amministrazione per ciascuna tipologia di richiesta le procedure predefinite 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

5.3.4 Processi di Change Management

Il Fornitore 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.

L'Amministrazione avrà cura che siano compresi i seguenti aspetti:

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

5.3.5 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 dall'Accordo Quadro;
- 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 Fornitore 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).

5.4 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.

Servizio	Orario di erogazione	Quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	100	100	100	100
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	-	-	-	-
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	100	100	100	100
	Orario Esteso	-	-	-	-
	Orario Continuato	-	-	-	-

Tabella 6 Riepilogo Stime Pacchetti

6. ATTIVITÀ E TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI

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

Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda all'Accordo Quadro.

L'avvio servizi è previsto entro 30 giorni dal quando saranno assolte le seguenti condizioni amministrative:

- Ordine su portale Consip;
- Collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione;
- Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del Fornitore;
- Eventuale installazione di agent per la raccolta allarmistica e dati tecnici di dettaglio;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito da Fornitore;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi prevede lo svolgimento preliminare delle seguenti attività

- Presa in carico degli apparati e start up dei servizi;
- Configurazione apparati e/o installazione software per la gestione da remoto;
- Migrazione da precedenti contratti e sistemi di gestione;

7. PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo all'Accordo Quadro in essere stipulato tra Fornitore e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a € 250.464,66/anno per un totale di € 1.001.858,64 suddivisi tra Servizi a Canone e Servizi a Pacchetto. Il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
Servizi di Gestione/Presidio (Tabella A)	210.263,08 €	48	841.052,32 €
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	26.110,58 €	48	104.442,32 €
Totale Servizio a Canone	236.373,66 €		945.494,64 €

Tabella 7 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Contributi pacchetti	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio (Tabella C)	56.364,00 €	48	56.364,00 €
Totale Servizio a Pacchetto	56.364,00 €		56.364,00 €

Tabella 8 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Ribasso percentuale
61%

Tabella 9 Totale Valore Sconto

1.1 Dettaglio Servizi

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Servizio di Gestione - TABELLA A

Servizi - Voci di listino		Q.tà	SERVIZI GESTIONE/PRESIDIO			
			CANONE MENSILE QUOTA FASTWEB	CANONE MENSILE QUOTA MATIC MIND	CANONE MENSILE QUOTA N&C	CANONE MENSILE QUOTA CONSIELTE
GESTIONE PDL Orario Base SLA Standard			1.158,00 €	0 €	0 €	0 €
GESTIONE PDL Orario Base SLA Gold			1.822,86 €	0 €	0 €	0 €
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Standard			1.560,00 €	0 €	0 €	0 €
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Gold			2.531,75 €	0 €	0 €	0 €
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Standard			2.167,50 €	0 €	0 €	0 €
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Gold			270,00 €	0 €	0 €	0 €
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Gold			1.278,48 €	0 €	0 €	0 €
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE		2	900,00 €	0 €	0 €	0 €
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE		2	5.833,33 €	0 €	0 €	0 €
			SERVIZI GESTIONE/PRESIDIO			
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		4	CANONE QUOTA FASTWEB	CANONE QUOTA MATIC MIND	CANONE QUOTA N&C	CANONE QUOTA CONSIELTE
TOTALE CONTRIBUTI						
TOTALE CANONI ANNUALI			210.263,08 €	0 €	0 €	0 €
TOTALE CONTRATTO			841.052,32 €	0 €	0 €	0 €

Tabella 10 Riepilogo Servizi di Gestione

Servizio Manutenzione - TABELLA B

Servizi - Voci di listino		Q - t à	SERVIZI DI MANUTENZIONE			
			CANONE MENSILE QUOTA FASTWEB	CANON E MENSILE QUOTA MATIC MIND	CANON E MENSILE QUOTA N&C	CANON E MENSILE QUOTA CONSIE LTE
MANUTENZIONE PDL Orario Base SLA Standard						
MANUTENZIONE PDL Orario Base SLA Gold						
MANUTENZIONE PDL Orario Esteso SLA Standard						
MANUTENZIONE PDL Orario Esteso SLA Gold			490,8983 €	0 €	0 €	0 €
MANUTENZIONE PDL Orario Continuato SLA Standard						
MANUTENZIONE PDL Orario Continuato SLA Gold						
MANUTENZIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Standard			980,83 €	0 €	0 €	0 €
MANUTENZIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Gold						
MANUTENZIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Standard			704,15 €	0 €	0 €	0 €
MANUTENZIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Gold						
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		4	SERVIZI DI MANUTENZIONE			
TOTALE CONTRIBUTI						
TOTALE CANONI ANNUALI			26.110,58 €	0 €	0 €	0 €
TOTALE CONTRATTO			104.442,32 €	0 €	0 €	0 €

Tabella 11 Riepilogo Servizi di Manutenzione

Servizi a Pacchetto - TABELLA C

Servizi - Voci di listino		Q.tà		SERVIZI IMAC/SERVICE DESK/CABLAGGIO			
				UT - Quota Fastweb	UT - Quota MaticMind	UT - Quota N&C	UT - Quota Consielte
INTERVENTO IMAC - Orario Base		400		11.400,00 €	0 €	0 €	0 €
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Base		400		44.964,00 €	0 €	0 €	0 €
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		4		SERVIZI IMAC/SERVICE DESK/CABLAGGIO			
				UT - Quota Fastweb	UT - Quota MaticMind	UT - Quota N&C	UT - Quota Consielte
TOTALE CONTRIBUTI				56.364,00 €	0 €	0 €	0 €
TOTALE CANONI ANNUALI							
TOTALE CONTRATTO				56.364,00€	0 €	0 €	0 €

Tabella 12 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Tutti i prezzi sono IVA esclusa

1.2 Note al Calcolo dei Prezzi

Il Fornitore applicherà in fattura i prezzi già scontati indicati nel presente piano secondo le quote di ripartizione interne alla RTI nonché le aggregazioni di servizi. Per facilitare la lettura delle fatture sono state aggregate voci di listino su base servizio, ambito e orario di copertura. Il dettaglio delle singole voci aggregate è contenuto nell'Allegato al presente documento

Nel presente progetto, coerentemente con il Capitolato Tecnico e la Guida all'Accordo Quadro, le quantità alla base della determinazione delle fasce di prezzo si intendono per singola sede.

1.3 Invio Report Assessment

Si concorda con l'Amministrazione che il Report degli Assett e dei Servizi, sarà inviato con cadenza trimestrale solo in caso di variazione dello stesso rispetto all'ultima copia inviata o allegata al presente progetto. il Fornitore si impegna ad inviare il Report degli Assett e dei Servizi all'avvio del Servizio ed a ogni richiesta dell'Amministrazione.

Nicola
Scaccianoce
18.04.2023
18:13:46
GMT+01:00

