Piano di Esecuzione dei Servizi

ATS Sardegna
Azienda Tutela Salute

Convenzione

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

per ASSL8 Cagliari

Prot. N° SSac20170000009941-1

Sezione di Controllo

Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Alessio Polotto - Sales Engineer	05/06/2017
Approvazione	Domenico Sfrecola - Sales Engineer Manager	05/06/2017

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Alessio Polotto - Sales Engineer	05/06/2017	Nascita del documento

INDICE

1 INTRODUZIONE 4

2 RISULTATI DELL'ASSESSMENT 5

2.1 MANAGEMENT SUMMARY 5

2.2 CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE 11

3 PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO 14

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO 16

3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE 19

3.3 FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI 22

3.4 STIME 37

3.5 ATTIVITÀ E TEMPISTICHE 37

4 PIANO ECONOMICO 39

4.1 DETTAGLIO SERVIZI 40

1 Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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	Centrale Telefonica	Rete Locale	Sicurezza	PdL	Server
Gestione	-	-	-	X	-
Manutenzione	-	-	-	X	-
IMAC	-	-	-	X	-
Interventi sul Cablaggio	-	-	-	-	-
Presidio	-	-	-	X	-
Service Desk	-	-	-	X	-

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo	Ambito tecnologico	Servizi
Consultorio di Cagliari Via Talete	Via Talete, 6 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio di Cagliari Via Sassari	Via Sassari, 15 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio di Cagliari Via Is Maglias	Via Is Maglias, 124 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Assistenza Ospedaliera Convenzionata	Via Logudoro, 17 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Igiene Pubblica	Via San Lucifero, - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Igiene Pubblica	Piazza de Gasperi, - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Centro Salute Mentale (CSM) Cagliari Ovest	Viale Bonaria, 16 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Ufficio Tecnico	Via Quesada, - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Cagliari	Viale Trieste, 37 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Acquisti Beni Sanitari	Via Tigellio, 21A - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Veterinario	Via Nebida, - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Cittadella della Salute	Via Romagna, 16 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk, Presidio
Centro di Formazione ex CISAPI	Via Caravaggio - Loc Su Planu Selargius - Selargius	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Direzione Generale	Via Piero della Francesca 1 - Loc Su Planu Selargius - Selargius	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Dipartimento del Farmaco	Via Peretti 2 (Palazzine Verdi) - Selargius	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Hospice	Via Jenner, 1 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Ufficio Esenzione per Patologia	Via Jenner, 1 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Centro Ausonia	Via Ausonia - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio Monserrato	Via Argentina, 92 - Monserrato	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica Monserrato	Monserrato	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk

Guardia Medica Pirri	Via Santa Maria Chiara, 85 - Pirri	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Monastir	Via Nazionale, 226 - Monastir	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Monastir	Via Udine, 2 - Monastir	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Nuraminis	Via Umberto, 2 - Nuraminis	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia medica di Quartucciu	Via Selargius, 27 - Quartucciu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Carcere Minorile di Quartucciu	Quartucciu, - Quartucciu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Selargius + Consultorio + Guardia Medica	Via Mazzini, 32 - Selargius	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Sestu + Consultorio + Guardia Medica	Via Dante - Sestu, - Sestu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Centro Salute Mentale (CSM) Sestu	Via Giuseppe di Vittorio, 32 - Sestu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
P.O. SS Trinità	Via Is Mirrionis, 92 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
P.O. Binaghi	Via Is Guadazzonis, 2 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
P.O. Marino	Lungomare Poetto, 12 - Cagliari	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio di Assemini + CSM + Guardia Medica	Via Raffaello, 5 Loc. Piri Piri - Assemini	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio di Capoterra + Ufficio Scelta/Revoca + Guardia Medica	Via Lombardia - Capoterra, - Capoterra	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio di Decimomannu + Ufficio Scelta/Revoca + Guardia Medica	Via Giardini snc - Decimomannu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Decimoputzu	Piazza San Giorgio, 1 - Decimoputzu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Domus De Maria	Via Garibaldi - Domus De Maria	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Elmas	Via Gilliacquas, 2 - Elmas	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Pula + Consultorio + Guardia medica	Via Porrino snc - Pula	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di San Sperate	Via Sassari, 12 - San Sperate	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Sarroch	Via Martiri di Tripoli, 2 - Sarroch	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Siliqua + Guardia Medica	Via Carducci angolo Via Manzoni - Siliqua	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Teulada + Consultorio + Guardia Medica	Via Marconi s.n.c. - Teulada	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Uta	Corso Umberto I - Uta, - Uta	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk

Casa Circondariale di Uta	Uta	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Vallermosa	Via Carlo Alberto s.n.c. - Vallermosa	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Villasor + Guardia Medica	Corso Veneto - Vallermosa, - Vallermosa	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Ambulatorio di Burcei	Via Torino, 4 - Burcei	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Dolianova	Piazza Europa, 1 - Dolianova	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Dolianova	Via Emilio Lussu, 20B - Dolianova	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Veterinario di Dolianova	Via Lussu - Dolianova	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Veterinario di Quartu Sant'Elena	Via Caserma, 7 - Quartu Sant'Elena	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Flumini di Quartu	Località Flumini di Quartu	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Quartu Sant'Elena	Via Caserma, - Quartu Sant'Elena	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Ser.D di Quartu Sant'Elena	Via Cavour, 34 - Quartu Sant'Elena	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Quartu Sant'Elena	Vle Colombo, 25 - Quartu Sant'Elena	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Sede Distretto 3 Quartu Parteolla	Via Turati, 4/C - Quartu Sant'Elena	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Sinnai	Via della Libertà, 1 - Sinnai	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Sinnai	Via Eleonora D'Arborea, 1 - Sinnai	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Ballao	Via Cagliari, 71 - Ballao	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Castiadas	Loc. Olia Speciosa	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
P.O. San Marcellino + Poliambulatorio + Guardia Medica	Viale Rinascita, 1 - Muravera	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Sede Distretto di Muravera	Via Sardegna - Muravera, - Muravera	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di San Nicolò Gerrei	Via Eleonora d'Arborea snc - San Nicolò Gerrei	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Veterinario di San Vito	Via Aldo Moro, 3 - San Vito	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Villasimius + Guardia Medica + Turistica	Via Regina Elena, 10 - Villasimius	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Escalaplano	Via San Pietro - Escalaplano, - Escalaplano	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Guasila	Piazza Gramsci, 2 - Guasila	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk

Centro Salute Mentale (CSM) Isili	Via Cedda s.n.c. - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Igiene Pubblica Isili	Via Vittorio Emanuele - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Colonia Penale di Isili	Colonia Penale - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Isili	Via Emilia c/o P.O. San Giuseppe - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Isili	Via Emilia c/o P.O. San Giuseppe - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
P.O. San Giuseppe di Isili	Via Emilia, 1 - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Neuropsichiatria Infantile di Isili	Via I° Maggio - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Consultorio di Isili	Via Petrarca, 8 - Isili	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Mandas	Piazza Giovanni XXIII - Mandas	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Mandas	Piazza Giovanni XXIII - Mandas	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Nurri	Via Casula - Nurri	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Orroli	Via Giardini dell'Infanzia - Orroli	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Sadali	Via Santa Croce - Sadali	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Sadali	Via Santa Croce - Sadali	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Guardia Medica di Senorbì	Via C. Sanna, 41 - Senorbì	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Poliambulatorio di Senorbì	Via Campio, 9 - Senorbì	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Centro Salute Mentale (CSM) Senorbì	Via Carlo Sanna, 61 - Senorbì	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk
Servizio Veterinaio Senorbì	Via Martini, 15 - Senorbì	PdL	Gestione, Manutenzione, Service Desk

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

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

Assistenza	SLA	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	server	Sicurezza	Service Desk
Base	Standard	-	-	-	-	-	-
Base	Gold	-	-	-	-	-	-
Esteso	Standard	-	-	-	-	-	-
Esteso	Gold	-	X	-	-	-	X
Continuato	Standard	-	-	-	-	-	-
Continuato	Gold	-	-	-	-	-	-

Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione

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

Manutenzione	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	server	Sicurezza
Base	-	-	-	-	-
Esteso	-	X	-	-	-
Continuato	-	-	-	-	-

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	Presidio
Base	X	-	X
Avanzato	-	-	-
Continuato		-	-

Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

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

L'elenco completo di tutti gli apparati che sono stati esclusi dal perimetro oggetto della prestazione richiesta in virtù della accertata data EOS anteriore alla attivazione eventuale del servizio è riportato in Allegato 2 - *Apparati esclusi dal perimetro*.

2.2 CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE

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

Il modello organizzativo di RTI prevede che i servizi richiesti dall'Amministrazione, e che sono oggetto di questo piano, possano essere effettuati in quota parte da entrambe le aziende. I valori economici di ripartizione RTI sono riportati alla fine del documento.

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

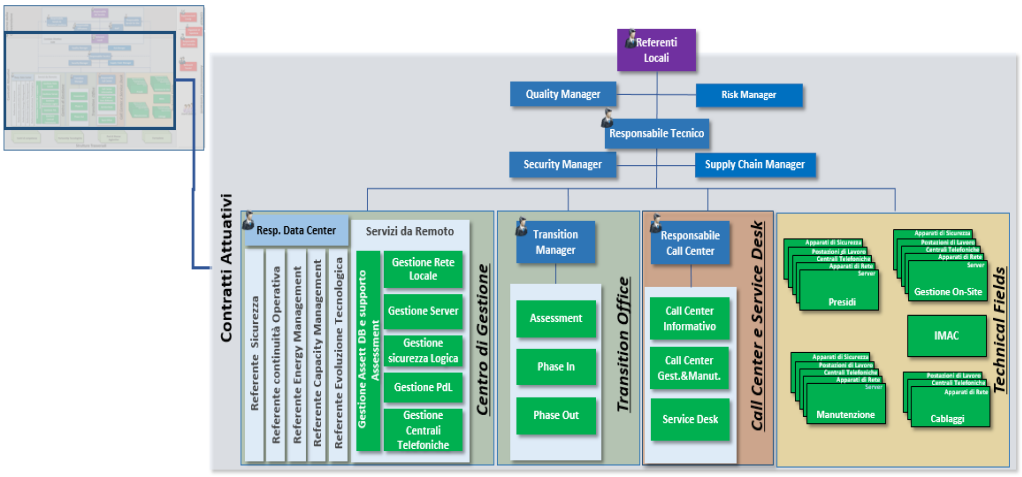

Figura 1 Modello Organizzativo RTI

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

Il **Referente Locale** è responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura Principale e negli eventuali Ordinativi Collegati. Ai fini della presente Convenzione sono state scelte le figure con maggiori skill e seniority dotandole della necessaria autonomia decisionale per la gestione dei Servizi. Tale figura ha la responsabilità di coordinamento delle figure riportate in figura attraverso il cui contributo e supporto effettua: la gestione e il controllo di tutte le attività relative all'Assessment e al Piano di Esecuzione dei Servizi; la gestione e il controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura Principale ed eventuali Ordinativi Collegati; il

monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA; le attività di emissione delle fatture; la raccolta e la gestione delle informazioni e della reportistica; la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti; il supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio della Convenzione.

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

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

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

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

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

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

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

- RTI deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare e depositare presso la Consip S.p.A. copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;

- RTI deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 118, comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'impresa subappaltatrice;

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

Nell'offerta presentata, RTI 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
- Service Desk
- Presidi

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) IMAC su PdL

Servizio di Gestione

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

Servizio di Manutenzione

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

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

Servizi di Presidio

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

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato, di risorse del RTI presso le strutture dell'Amministrazione Contraente e svolge le tipiche attività di gestione per i singoli ambiti. L'ambito tecnologico di competenza del personale di presidio è il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione.

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

Service Desk

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

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

Interventi sul Cablaggio

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

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

IMAC su PdL

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali l'Amministrazione richiederò 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.

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

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

1. Gestione PdL
2. Service Desk

Gestione da remoto

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

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

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

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

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

Per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni il RTI ha selezionato personale con competenze professionali più che adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione. Il quadro di competenze ricopre totalmente il perimetro richiesto.

Service Desk

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

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

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

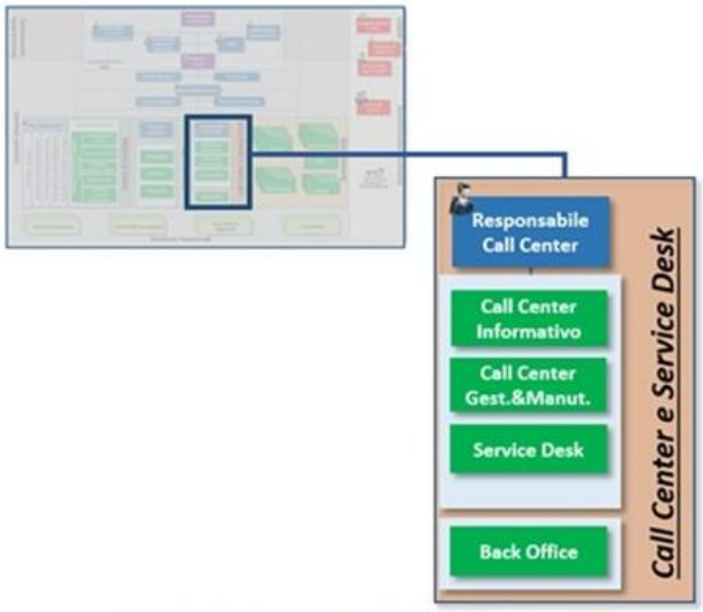

Figura 2 Organizzazione per il Service Desk Service

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

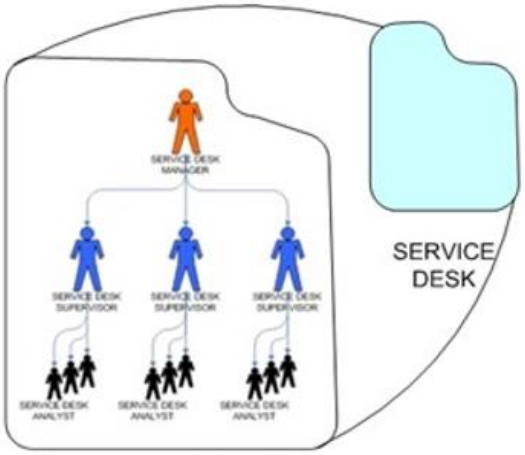

Figura 3 Dettaglio dei ruoli per il Service Desk

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
Service Desk Manager	Tra le sue principali responsabilità rientrano: ❖ 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	Le responsabilità tipiche del Service Desk Supervisor includono: ❖ 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	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

Tabella 6 Riepilogo Figure Professionali Service Desk

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. 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 già attive, e da cui è mutuata, per erogare servizi del tutto analoghi nell'ambito di altre Convenzioni o Accordi Quadro.

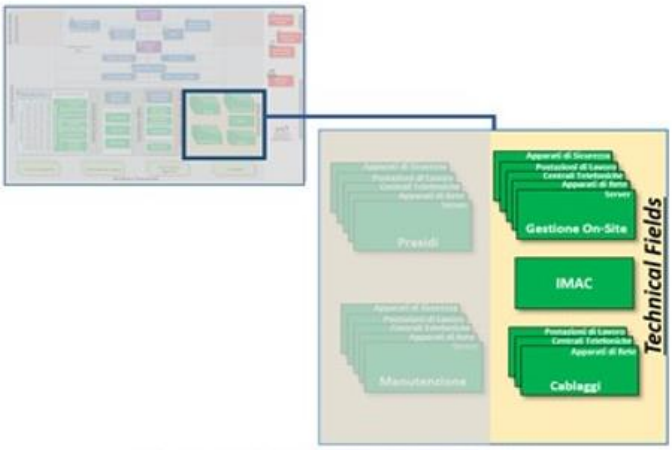

Figura 4 Organizzazione per la gestione On-Site

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

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

di seniority e esperienza adeguate alla posizione, e di competenze che coprono, in maniera specifica o trasversale, tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

Manutenzione

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

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

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.

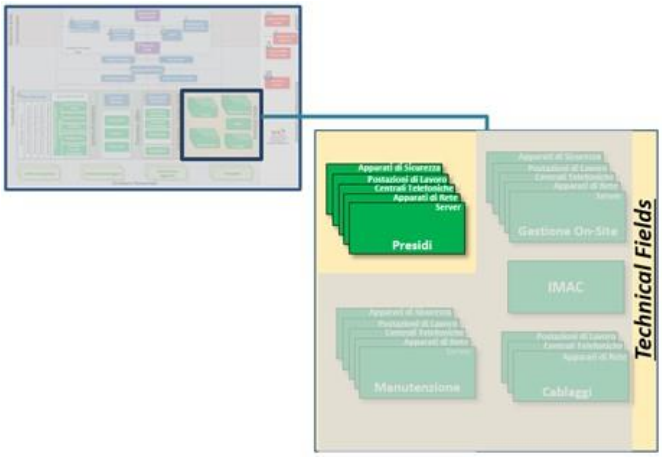

Figura 5 Organizzazione per la gestione del Presidio

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

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

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.

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

Status Tracking

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

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)**	**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.** **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:** **1. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;** **2. vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti.**

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

Cod.	Step	Descrizione
R07	**Valutazione apertura Problem Record & Chiusura dell'Incidente**	**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.** **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.**

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

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

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

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

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**	**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.** **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.**
P03	**Assegnare Categoria del Problema**	**I Problemi vengono classificati nella stessa maniera degli incidenti (verrà utilizzato lo stesso sistema di codifica) in modo che la vera natura del problema possa essere facilmente rintracciabile in futuro questo consente anche che gli incidenti ed i problemi possano essere più facilmente abbinati.**
P04	**Assegnare Priorità del Problema**	**L'assegnazione della priorità del Problema sarà basata sulla frequenza e l'impatto degli incidenti relativi.**
P05	**Investigazione e Diagnosi del Problema**	**In questa fase, l'indagine viene condotta al fine di diagnosticare la causa principale del problema - la velocità e la natura di questa indagine variano a seconda dell'impatto, la gravità e l'urgenza del problema - ma il livello adeguato di risorse e competenze verrà applicato per trovare una soluzione commisurata al codice di priorità assegnata e il livello di servizio in atto per quel livello di priorità.**

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

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

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

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

Cod.	Step	Descrizione
E01	**Rilevazione e notifica dell'Evento**	**Il sistema di monitoraggio e controllo sarà basato su due tipologie di strumenti:** **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**	**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.** **Qui viene determinato se l'evento è Informativo, un Avvertimento (Warning) o un'Eccezione (malfunzionamento).**
E03	**Significatività Evento**	**Si rivolge agli eventi di tipo Warning per evitare in maniera proattiva il malfunzionamento e il conseguente disservizio;** **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.**
E04	**Correlazione di 2° livello**	**Se un evento è un avvertimento, verrà presa una decisione sul "reale" significato e quali azioni devono essere prese per gestirlo.** **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.**
E05	**Selezione della risposta**	**Se l'attività di correlazione di secondo livello riconosce un evento, sarà richiesta una risposta di tipo:** **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".**

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			•	•	

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	•			•	

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	•			•	

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

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

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			•	•	
Amministrazione degli utenti			•		•
Backup dei dati di sistema			•		•
Supporto alla manutenzione del SW		•	•	•	
Monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi	•	•	•		
Monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus	•	•	•		•
Monitoraggio delle policy di sicurezza	•	•	•		•
Assistenza alla conduzione operativa			•		•
Capacity Planning			•	•	
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			•		
Amministrazone diritti di accesso			•		•
Monitoraggio Occupazione disco	•	•	•		
Rilascio e amministrazione di Network drive			•		•
Gestione servizi FTP			•		•
Amministrazione Configurazione di network			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•		•
Gestione code di stampa			•		•
Amministrazione Quote e priorità			•		

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

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

Oltre a quanto già specificato per il precedente scenario, qualora ad integrazione del Centro di Gestione sia prevista una quota parte di gestione on-site e il servizio di gestione è effettuato on-site, da tale centro e dai presidi il RTI opererà in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione, dettagliate nelle tabelle precedenti.

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

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

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

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

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

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

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

Processi di Change Management

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

- prioritizzazione del cambiamento, ad esempio, innovazione preventiva rispetto al cambiamento correttivo
- stabilire la responsabilità e la segregazione dei controlli per i cambiamenti attraverso il ciclo di vita del servizio
- istituzione di un unico punto di riferimento per le modifiche al fine di minimizzare il rischio di modifiche in conflitto e potenziale interruzione di ambienti supportati
- prevenire le persone che non sono autorizzati ad avere accesso ad ambienti supportati
- integrazione con altri processi per stabilire la registrazione e tracciabilità di tutti i "change" effettuati

- rilevazione delle modifiche non autorizzate e identificazione degli incidenti legati al cambiamento
- valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica
- propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l'emissione ed applicazione di un "change", di una soluzione adottata durante la gestione di un "incident" riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

con:

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

Servizio Interventi di Cablaggio

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

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

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

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

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

3.4 STIME

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

		quantità			
Servizio	**Orario di erogazione**	**Anno 1**	**Anno 2**	**Anno 3**	**Anno 4**
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	**40**	**40**	**40**	**40**
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	-	-	-	-
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	-	-	-	-
	Orario Esteso	-	-	-	-
	Orario Continuato	-	-	-	-
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Base - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Gold	**2600**	**2600**	**2600**	**2600**
	Orario Continuato - SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

Tabella 7 Riepilogo Stime Pacchetti

3.5 ATTIVITÀ E TEMPISTICHE

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

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

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

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

20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di **20** giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, potrà approvare la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi, procedendo nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, o non approvarla (non procedendo, quindi, all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale)

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

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto entro il 01 luglio 2017 previa disponibilità dei seguenti punti:

- 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 RTI;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito da RTI;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;

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 **€ 224.426,66/anno** per un totale di **€ 897.706,64** 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 (Tabella A)	€ 96.350,52	48	**€ 385.402,08**
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	€ 43.784,65	48	**€ 175.138,60**
Presidio	€ 47.831,09	48	**€ 191.324,36**
Totale Servizio a Canone	**€ 187.966,26**		**€ 751.865,04**

Tabella 8 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio e Service Desk (Tabella C)	€ 36.460,40	48	€ 145.841,60
Totale Servizio a Pacchetto			

Tabella 9 Riepilogo Servizi a Pacchetto

4.1 DETTAGLIO SERVIZI

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Servizio di Gestione - TABELLA A

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale Contratto
GA-PDL-L4-13	PDL	Consultorio di Cagliari Via Talete	Esteso - SLA Gold	8	€ 2,98	€ 286,08	€ 1.144,32	0%	€ 286,08	48	€ 1.144,32
GA-PDL-L4-13	PDL	Consultorio di Cagliari Via Sassari	Esteso - SLA Gold	9	€ 2,98	€ 321,84	€ 1.287,36	0%	€ 321,84	48	€ 1.287,36
GA-PDL-L4-13	PDL	Consultorio di Cagliari Via Is Maglias	Esteso - SLA Gold	5	€ 2,98	€ 178,80	€ 715,20	0%	€ 178,80	48	€ 715,20
GA-PDL-L4-14	PDL	Assistenza Ospedaliera Convenzionata	Esteso - SLA Gold	26	€ 2,75	€ 858,00	€ 3.432,00	0%	€ 858,00	48	€ 3.432,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Servizio Igiene Pubblica	Esteso - SLA Gold	52	€ 2,75	€ 1.716,00	€ 6.864,00	0%	€ 1.716,00	48	€ 6.864,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Servizio Igiene Pubblica	Esteso - SLA Gold	39	€ 2,75	€ 1.287,00	€ 5.148,00	0%	€ 1.287,00	48	€ 5.148,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Centro Salute Mentale (CSM) Cagliari Ovest	Esteso - SLA Gold	25	€ 2,75	€ 825,00	€ 3.300,00	0%	€ 825,00	48	€ 3.300,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Ufficio Tecnico	Esteso - SLA Gold	2	€ 2,98	€ 71,52	€ 286,08	0%	€ 71,52	48	€ 286,08
GA-PDL-L4-14	PDL	Poliambulatorio di Cagliari	Esteso - SLA Gold	58	€ 2,75	€ 1.914,00	€ 7.656,00	0%	€ 1.914,00	48	€ 7.656,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Servizio Acquisti Beni Sanitari	Esteso - SLA Gold	33	€ 2,75	€ 1.089,00	€ 4.356,00	0%	€ 1.089,00	48	€ 4.356,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Servizio Veterinario	Esteso - SLA Gold	56	€ 2,75	€ 1.848,00	€ 7.392,00	0%	€ 1.848,00	48	€ 7.392,00
GA-PDL-L4-12	PDL	Cittadella della Salute	Esteso - SLA Gold	529	€ 2,65	€ 16.822,20	€ 67.288,80	0%	€ 16.822,20	48	€ 67.288,80
GA-PDL-L4-14	PDL	Centro di Formazione ex CISAPI	Esteso - SLA Gold	37	€ 2,75	€ 1.221,00	€ 4.884,00	0%	€ 1.221,00	48	€ 4.884,00
GA-PDL-L4-15	PDL	Direzione Generale	Esteso - SLA Gold	269	€ 2,66	€ 8.586,48	€ 34.345,92	0%	€ 8.586,48	48	€ 34.345,92
GA-PDL-L4-14	PDL	Dipartimento del Farmaco	Esteso - SLA Gold	68	€ 2,75	€ 2.244,00	€ 8.976,00	0%	€ 2.244,00	48	€ 8.976,00

GA-PDL-L4-13	PDL	Hospice	Esteso - SLA Gold	14	€ 2,98	€ 500,64	€ 2.002,56	0%	€ 500,64	48	€ 2.002,56
GA-PDL-L4-13	PDL	Ufficio Esenzione per Patologia	Esteso - SLA Gold	2	€ 2,98	€ 71,52	€ 286,08	0%	€ 71,52	48	€ 286,08
GA-PDL-L4-13	PDL	Centro Ausonia	Esteso - SLA Gold	4	€ 2,98	€ 143,04	€ 572,16	0%	€ 143,04	48	€ 572,16
GA-PDL-L4-13	PDL	Consultorio Monserrato	Esteso - SLA Gold	2	€ 2,98	€ 71,52	€ 286,08	0%	€ 71,52	48	€ 286,08
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica Monserrato	Esteso - SLA Gold	7	€ 2,98	€ 250,32	€ 1.001,28	0%	€ 250,32	48	€ 1.001,28
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica Pirri	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Monastir	Esteso - SLA Gold	13	€ 2,98	€ 464,88	€ 1.859,52	0%	€ 464,88	48	€ 1.859,52
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Monastir	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Nuraminis	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia medica di Quartucciu	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Carcere Minorile di Quartucciu	Esteso - SLA Gold	2	€ 2,98	€ 71,52	€ 286,08	0%	€ 71,52	48	€ 286,08
GA-PDL-L4-14	PDL	Poliambulatorio di Selargius + Consultorio + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	29	€ 2,75	€ 957,00	€ 3.828,00	0%	€ 957,00	48	€ 3.828,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Poliambulatorio di Sestu + Consultorio + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	21	€ 2,75	€ 693,00	€ 2.772,00	0%	€ 693,00	48	€ 2.772,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Centro Salute Mentale (CSM) Sestu	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-15	PDL	P.O. SS Trinità	Esteso - SLA Gold	407	€ 2,66	€ 12.991,44	€ 51.965,76	0%	€ 12.991,44	48	€ 51.965,76
GA-PDL-L4-15	PDL	P.O. Binaghi	Esteso - SLA Gold	250	€ 2,66	€ 7.980,00	€ 31.920,00	0%	€ 7.980,00	48	€ 31.920,00
GA-PDL-L4-15	PDL	P.O. Marino	Esteso - SLA Gold	142	€ 2,66	€ 4.532,64	€ 18.130,56	0%	€ 4.532,64	48	€ 18.130,56
GA-PDL-L4-14	PDL	Consultorio di Assemini + CSM + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	54	€ 2,75	€ 1.782,00	€ 7.128,00	0%	€ 1.782,00	48	€ 7.128,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Consultorio di Capoterra + Ufficio Scelta/Revoca + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	11	€ 2,98	€ 393,36	€ 1.573,44	0%	€ 393,36	48	€ 1.573,44
GA-PDL-L4-14	PDL	Consultorio di Decimomannu + Ufficio Scelta/Revoca + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	31	€ 2,75	€ 1.023,00	€ 4.092,00	0%	€ 1.023,00	48	€ 4.092,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Decimoputzu	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04

GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Domus De Maria	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Elmas	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Pula + Consultorio + Guardia medica	Esteso - SLA Gold	12	€ 2,98	€ 429,12	€ 1.716,48	0%	€ 429,12	48	€ 1.716,48
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di San Sperate	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Sarroch	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Siliqua + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	13	€ 2,98	€ 464,88	€ 1.859,52	0%	€ 464,88	48	€ 1.859,52
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Teulada + Consultorio + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	15	€ 2,98	€ 536,40	€ 2.145,60	0%	€ 536,40	48	€ 2.145,60
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Uta	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Casa Circondariale di Uta	Esteso - SLA Gold	12	€ 2,98	€ 429,12	€ 1.716,48	0%	€ 429,12	48	€ 1.716,48
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Vallermosa	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Villasor + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	6	€ 2,98	€ 214,56	€ 858,24	0%	€ 214,56	48	€ 858,24
GA-PDL-L4-13	PDL	Ambulatorio di Burcei	Esteso - SLA Gold	6	€ 2,98	€ 214,56	€ 858,24	0%	€ 214,56	48	€ 858,24
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Dolianova	Esteso - SLA Gold	14	€ 2,98	€ 500,64	€ 2.002,56	0%	€ 500,64	48	€ 2.002,56
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Dolianova	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Servizio Veterinario di Dolianova	Esteso - SLA Gold	4	€ 2,98	€ 143,04	€ 572,16	0%	€ 143,04	48	€ 572,16
GA-PDL-L4-13	PDL	Servizio Veterinario di Quartu Sant'Elena	Esteso - SLA Gold	5	€ 2,98	€ 178,80	€ 715,20	0%	€ 178,80	48	€ 715,20
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Flumini di Quartu	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Quartu Sant'Elena	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-14	PDL	Ser.D di Quartu Sant'Elena	Esteso - SLA Gold	22	€ 2,75	€ 726,00	€ 2.904,00	0%	€ 726,00	48	€ 2.904,00
GA-PDL-L4-15	PDL	Poliambulatorio di Quartu Sant'Elena	Esteso - SLA Gold	128	€ 2,66	€ 4.085,76	€ 16.343,04	0%	€ 4.085,76	48	€ 16.343,04
GA-PDL-L4-14	PDL	Sede Distretto 3 Quartu Parteolla	Esteso - SLA Gold	43	€ 2,75	€ 1.419,00	€ 5.676,00	0%	€ 1.419,00	48	€ 5.676,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Sinnai	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04

GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Sinnai	Esteso - SLA Gold	18	€ 2,98	€ 643,68	€ 2.574,72	0%	€ 643,68	48	€ 2.574,72
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Ballao	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Castiadas	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-14	PDL	P.O. San Marcellino + Poliambulatorio + Guardia Medica	Esteso - SLA Gold	95	€ 2,75	€ 3.135,00	€ 12.540,00	0%	€ 3.135,00	48	€ 12.540,00
GA-PDL-L4-14	PDL	Sede Distretto di Muravera	Esteso - SLA Gold	45	€ 2,75	€ 1.485,00	€ 5.940,00	0%	€ 1.485,00	48	€ 5.940,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di San Nicolò Gerrei	Esteso - SLA Gold	13	€ 2,98	€ 464,88	€ 1.859,52	0%	€ 464,88	48	€ 1.859,52
GA-PDL-L4-13	PDL	Servizio Veterinario di San Vito	Esteso - SLA Gold	7	€ 2,98	€ 250,32	€ 1.001,28	0%	€ 250,32	48	€ 1.001,28
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Villasimius + Guardia Medica + Turistica	Esteso - SLA Gold	7	€ 2,98	€ 250,32	€ 1.001,28	0%	€ 250,32	48	€ 1.001,28
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Escalaplano	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Guasila	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Centro Salute Mentale (CSM) Isili	Esteso - SLA Gold	3	€ 2,98	€ 107,28	€ 429,12	0%	€ 107,28	48	€ 429,12
GA-PDL-L4-13	PDL	Servizio Igiene Pubblica Isili	Esteso - SLA Gold	9	€ 2,98	€ 321,84	€ 1.287,36	0%	€ 321,84	48	€ 1.287,36
GA-PDL-L4-13	PDL	Colonia Penale di Isili	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Isili	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-14	PDL	Poliambulatorio di Isili	Esteso - SLA Gold	37	€ 2,75	€ 1.221,00	€ 4.884,00	0%	€ 1.221,00	48	€ 4.884,00
GA-PDL-L4-14	PDL	P.O. San Giuseppe di Isili	Esteso - SLA Gold	83	€ 2,75	€ 2.739,00	€ 10.956,00	0%	€ 2.739,00	48	€ 10.956,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Neuropsichiatria Infantile di Isili	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Consultorio di Isili	Esteso - SLA Gold	5	€ 2,98	€ 178,80	€ 715,20	0%	€ 178,80	48	€ 715,20
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Mandas	Esteso - SLA Gold	7	€ 2,98	€ 250,32	€ 1.001,28	0%	€ 250,32	48	€ 1.001,28
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Mandas	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Nurri	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Orroli	Esteso - SLA Gold	7	€ 2,98	€ 250,32	€ 1.001,28	0%	€ 250,32	48	€ 1.001,28
GA-PDL-L4-13	PDL	Poliambulatorio di Sadali	Esteso - SLA Gold	7	€ 2,98	€ 250,32	€ 1.001,28	0%	€ 250,32	48	€ 1.001,28

GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Sadali	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-13	PDL	Guardia Medica di Senorbì	Esteso - SLA Gold	1	€ 2,98	€ 35,76	€ 143,04	0%	€ 35,76	48	€ 143,04
GA-PDL-L4-14	PDL	Poliambulatorio di Senorbì	Esteso - SLA Gold	74	€ 2,75	€ 2.442,00	€ 9.768,00	0%	€ 2.442,00	48	€ 9.768,00
GA-PDL-L4-13	PDL	Centro Salute Mentale (CSM) Senorbì	Esteso - SLA Gold	16	€ 2,98	€ 572,16	€ 2.288,64	0%	€ 572,16	48	€ 2.288,64
GA-PDL-L4-13	PDL	Servizio Veterinaio Senorbì	Esteso - SLA Gold	8	€ 2,98	€ 286,08	€ 1.144,32	0%	€ 286,08	48	€ 1.144,32

Tabella 10 Riepilogo Servizi di Gestione

Servizio Manutenzione - TABELLA B

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Tipologia Manutenzione	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
PDL1-L4-OC-MPDL1	PDL	Manutenzione desktop <= 5 anni	€ 21.577,92	48	€ 86.311,68
PDL1-L4-OC-MPDL2	PDL	Manutenzione desktop > 5 anni	€ 21.533,45	48	€ 86.133,80
PDL1-L4-OC-MPDL3	PDL	Manutenzione laptop <= 5 anni	€ 673,28	48	€ 2.693,12
Totale			**€ 43.784,65**		**€ 175.138,60**

Tabella 11 Riepilogo Servizi di Manutenzione

I valori di manutenzione riportati nella **Tabella B** sono stati calcolati secondo le seguenti modalità:

- Manutenzione desktop <= 5 anni – percentuale del **2,66%** del valore totale complessivo dell'ambito pari a **€ 811.200,00**.
- Manutenzione desktop > 5 anni – percentuale del **2,69%** del valore totale complessivo dell'ambito pari a **€ 800.500,00**.
- Manutenzione laptop <= 5 anni – percentuale del **2,63%** del valore totale complessivo dell'ambito pari a **€ 25.600,00**.

Servizi a Pacchetto - TABELLA C

Servizio	Orario di erogazione	q.tà/Totale	Costo Unitario	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	40	€ 121,76	**€ 4.870,40**	**48**	**€ 19.481,60**
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso					
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base					
	Orario Esteso					
	Orario Continuato					
Service Desk	Orario Base - SLA Standard					
	Orario Base - SLA Gold					

Servizio	Orario di erogazione	q.tà/Totale	Costo Unitario	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
	Orario Esteso - SLA Standard					
	Orario Esteso - SLA Gold	2600	€ 12,15	**€ 31.590,00**	**48**	**€ 126.360,00**
	Orario Continuato - SLA Standard					
	Orario Continuato - SLA Gold					
Totale				**€ 36.460,40**		**€ 145.841,60**

Tabella 12 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Tutti i prezzi sono IVA esclusa

Gli importi sopra riportati sono ripartiti all'interno del RTI nella modalità seguente:

Ripartizione TABELLA A

Gestione	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
Centrali telefoniche			
PdL	€ 96.350,52	€ 96.350,52	
Rete Locale			
Server			
Sicurezza			
Presidio	€ 47.831,09	€ 47.831,09	

Tabella 13 Ripartizione RTI Servizi di Gestione

Ripartizione TABELLA B

Manutenzione e Presidi	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
Manutenzione Centrale Telefonica			
Manutenzione PdL	€ 43.784,65	€ 43.784,65	
Manutenzione Rete Locale			
Manutenzione Server			
Manutenzione Sicurezza			

Tabella 14 Ripartizione RTI Servizi di Manutenzione

Ripartizione TABELLA C

Servizio	Orario di erogazione	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base			
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	**€ 4.870,40**	**€ 4.870,40**	
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base			
	Orario Esteso			
	Orario Continuato			
Service Desk	Orario Base - SLA Standard			
	Orario Base - SLA Gold			
	Orario Esteso - SLA Standard			
	Orario Esteso - SLA Gold	**€ 31.590,00**	**€ 31.590,00**	
	Orario Continuato - SLA Standard			
	Orario Continuato - SLA Gold			

Tabella 15 Ripartizione RTI Servizi a Pacchetto

4.2 SCONTO MULTIAMBITO

Nel presente progetto è valorizzato lo sconto multiambito nelle modalità previste dal bando di gara. Il Fornitore si impegna ad applicare le condizioni indicate nel presente Piano, anche laddove le stesse risultassero migliorative rispetto a quelle indicate dal Portale Acquisiinretepa, a causa di disallineamenti di natura meramente tecnica.

4.3 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. il Fornitore si impegna ad inviare il Report degli Assett e dei Servizi all'avvio del Servizio ed a ogni richiesta dell'Amministrazione.

Fine Documento

Allegato 1 – Lista degli apparati inclusi nel perimetro

File File **Asset Assessment SGM v.2_Allegato 1.ATS_ASL8.xls** allegato contenente l'elenco completo di tutti gli apparati che costituiranno oggetto della prestazione richiesta, con evidenza di tutte le informazioni raccolte rilevanti ai fini della definizione della proposta economica, incluse la data EOS e il valore di sostituzione calcolato

Allegato 2 – Lista degli apparati esclusi dal perimetro

L'elenco completo di tutti gli apparati che sono stati esclusi dal perimetro oggetto della prestazione richiesta in virtù della accertata data EOS anteriore alla attivazione eventuale del servizio è il seguente

NON APPLICABILE

Per ulteriori dettagli si fa riferimento all'Allegato 1 Asset Assessment SGM v.2 Allegato 1.ATS ASL8.xls