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

Piano di Esecuzione dei Servizi

Amministrazione:



Ministero della Giustizia



Convenzione

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

CdA di Roma

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

Sezione di Controllo

Approvazione



Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Francesco Restivo	06/10/2017
Approvazione	Marco Paciotti	06/10/2017
Revisione	Francesco Restivo	27/10/2017
Approvazione	Marco Paciotti	27/10/2017
Revisione	Francesco Restivo	01/12/2017
Approvazione	Marco Paciotti	01/12/2017

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Francesco Restivo	06/10/2017	Nascita del documento
2.0	Francesco Restivo	27/10/2017	Revisione del documento
3.0	Francesco Restivo	16/11/2017	Revisione del documento
4.0	Francesco Restivo	01/12/2017	Revisione del documento

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	RISULTATI DELL'ASSESSMENT	6
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	6
2.2	CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE	12
3	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO	15
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	20
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	20
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	23
3.4	STIME	34
3.5	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	34
4	PIANO ECONOMICO	36
4.1	DETTAGLIO SERVIZI	37
4.2	NOTE AL CALCOLO DEI PREZZI	43
4.3	INVIO REPORT ASSESSMENT	43
5	ALLEGATI	44

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

1 Introduzione

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

Si specifica che nel seguito verrà anche dettagliato:

1. L'elenco sintetico degli apparati installati e gli apparati che non saranno oggetto di manutenzione **(par. 2.1)**
2. Le caratteristiche degli apparati oggetto di manutenzione **(allegato "Assessment_CdA Roma")**
3. Il valore di sostituzione degli apparati che rappresenta il valore di riferimento per determinare il canone di manutenzione **(allegato "Assessment_CdA Roma")**
4. Il dettaglio relativamente al Presidio dove verrà specificato cosa dovuto/non dovuto relativamente alle spese di trasferta ed il funzionamento del Presidio **(cap. 3)**
5. Il funzionamento del Presidio, su quali sedi è previsto, come funziona e se saranno forniti i nominativi del personale e quando **(cap. 3)**
6. Come funzionerà il Service Desk **(cap. 3)**

Di seguito si riporta il dettaglio relativo all'Oggetto della Convenzione.



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

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

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).

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

2 Risultati dell'Assessment

2.1 MANAGEMENT SUMMARY

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione Contraente, e da quanto rilevato in sede di Assessment sul territorio (richiesta di Assessment nazionale effettuata dal Ministero della Giustizia n° 3545022 del 13/03/2017), 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	-	-	-	-	-
Interventi sul Cablaggio	X	-	-	-	-
Presidio	X	-	-	-	-
Service Desk	X	-	-	-	-

Tabella 1 Servizi Proposti all'Amministrazione

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

1. Centrali Telefoniche:

- Samsung
- Ericsson
- Tenovis
- Alcatel
- Philips
- Tie
- Agorà
- Promelit
- Panasonic
- Avaya

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

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:



Denominazione	Indirizzo	Ambito tecnologico	Servizi	Elenco sintetico apparati installati	Note
Sede 1 - Tribunale	Piazza Bruno Buozzi, 1 - Latina	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	Samsung Office SERV 7000	
Sede 2 - Tribunale Distaccamento	Via Filzi, snc - Latina	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	Samsung OFFICE SERV 7200	
Sede 3 - Procura Repubblica	Via Ezio, snc - Latina	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	ERICSSON BP250	
Sede 4 - Tribunale Distaccamento Pal.B	Via Ezio, snc - Latina	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	ERICSSON BP250	
Sede 5 - Giudice di Pace	Via Vespucci, snc - Latina	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	TENOVIS INTEGRAL 3E/DECT	





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



Sede 6 - Giudice di Pace	Via San Marco, snc - Cassino	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	ALCATEL-LUCENT OMNPCX	
Sede 7 - Procura della Repubblica	Piazza Labriola, 1 - Cassino	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	
Sede 8 – Tribunale	Via Tasso, snc - Cassino	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	
Sede 9 - Tribunale/Procura della Repubblica	Largo Bachelet, snc - Rieti	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	BP250	
Sede 10 - Uffici giudiziari	Via delle Ortensie, 7 - Rieti	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	TIE MOD KEY 16	
Sede 11 - Giudice di Pace	Via dei Salici, 35 - Rieti	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	AGORA'6	



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

Sede 12 – Tribunale	Via Terme di Traiano, 56 - Civitavecchia	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	PROMELIT PROGETTO 300	
Sede 13 - Procura Repubblica	Via Terme di Traiano, 56 - Civitavecchia	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	PANASONIC KX-TDA 200	
Sede 14 - Giudice di Pace	Via dei Colli, 30 - Civitavecchia	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio		Centrale assente per guasto – non prevista gestione e manutenzione. Presenti solo 4 apparecchi telefonici collegati direttamente a linee RTG
Sede 15 - Procura Repubblica/Tribunale/Giudice di Pace/Uffici giudiziari	Via Fedele Calvosa, snc - Frosinone	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	Samsung OFFICE SERV 7400	
Sede 16 - Procura Repubblica/Tribunale/Giudice di Pace/Uffici giudiziari	Via Falcone e Borsellino, 1 - Viterbo	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	
Sede 17 - Procura Repubblica/Tribunale	Piazza Giovanni Falcone, snc - Velletri	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	IP OFFICE 500 E IP OFFICE 400 (UTILIZZATO COME ESPANSIONE)	

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

Sede 18 - Procura Repubblica	Via Antonio del re, 24 - Tivoli	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	Samsung OFFICE SERV 7400 + Samsung OFFICE SERV 7200	
Sede 19 - Tribunale	Viale Nicolò Arnaldi, 19 - Tivoli	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	
Sede 20 - Giudice di Pace/Uffici giudiziari	Viale Trieste, 51 - Tivoli	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	Samsung OFFICE SERV 7200	
Sede 21 - Procura Repubblica/Tribunale	Via Donizetti, snc - Albano Laziale	Centrali telefoniche Rete LAN	Gestione Manutenzione Presidio Service Desk Interventi sul cablaggio	N° 2 ALGORAL ACS	

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

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

Sono oggetto di manutenzione tutte le centrali/terminali indicati nel file **“Assessment_CdA Roma”**

Si fa presente che, a seguito del sopralluogo, in tutte le sedi è emerso che le batterie tampone sono risultate esaurite e pertanto non potranno essere prese in carico. Solo dopo che il Cliente avrà effettuato l’approvvigionamento delle batterie nuove, le stesse potranno essere prese in gestione. Qualora l’approvvigionamento delle batterie non fosse tempestivo, il mancato funzionamento della stazione di energia non garantirà il corretto funzionamento dei sistemi di alimentazione e, in caso di assenza della rete elettrica, si potranno verificare disservizi sui sistemi fonia.

Il valore di sostituzione degli apparati è riportato nell’allegato **“Assessment_CdA Roma”**.

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	X	-	-	-	-	X
Esteso	Gold	-	-	-	-	-	-
Continuato	Standard	-	-	-	-	-	-
Continuato	Gold	-	-	-	-	-	-

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	-	-	-	-	-
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	-
Avanzato	-	-	X
Continuato	-	-	-

Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

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.

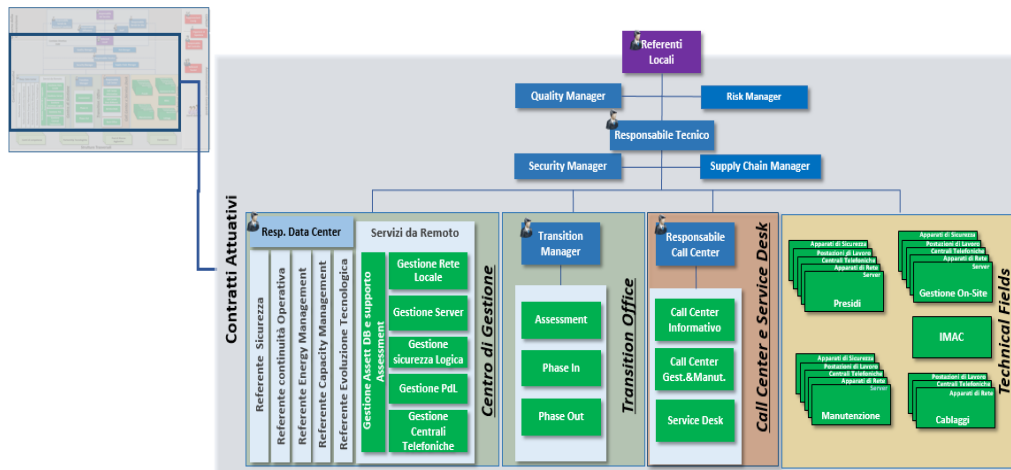




Figura 1 Modello Organizzativo RTI

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

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

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;



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

- 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

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

3 Piano Tecnico-Organizzativo

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

- 1) Servizio di gestione
- 2) Servizio di manutenzione
- 3) Servizio di Presidio
- 4) Service Desk
- 5) Interventi sul Cablaggio

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.

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

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.

Nello specifico, per la Corte d'appello di Roma, il presidio opererà stabilmente presso una delle sedi dell'Amministrazione che sarà concordata congiuntamente in fase di attivazione del servizio; durante la medesima fase saranno comunicati i nominativi del personale di presidio. La stessa figura, al fine di assicurare assistenza continua in tutte le sedi oggetto del servizio di manutenzione, effettuerà le attività necessarie sulla sede richiedente. Si fa presente che, nonostante previsto dalla Convenzione, Fastweb non richiederà alcun rimborso per le distanze chilometriche percorse per il raggiungimento delle sedi che insistono sul territorio di competenza della Corte d'appello di Roma.

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.

Il service desk provvede ad identificare la/e necessità dell'Utente richiedente, eventualmente fornire un primo livello di supporto ed instradare verso lo specifico Servizio di Gestione dell'ambito di pertinenza i casi non risolti.

Il service desk pertanto:

- Rappresenta il singolo punto di contatto per le richieste di assistenza dell'utenza della Amministrazione Contraente, anche nel caso di attivazione dei servizi di gestione su più ambiti, utilizzando gli appositi strumenti di knowledge management
- Accoglie, analizza e classifica la richiesta, inserendola nel sistema di trouble ticketing, al fine di risolverla completamente, oppure:
 - Smistando la segnalazione e assegnando il relativo ticket al livello di gestione in caso di problematica relativa ad apparati e sistemi oggetto, nell'ambito del contratto di fornitura, del servizio di gestione
 - Attivando l'eventuale presidio on-site qualora sottoscritto dall'Amministrazione
 - Nel caso la problematica sia di competenza di terze parti, procedendo come verrà definito di concerto con l'Amministrazione

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

Il service desk inoltre informerà proattivamente gli utenti relativamente a situazioni di mancanza di continuità dei servizi gestiti, con:

- Comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio individuate dallo stesso service desk o segnalate da altre entità, tramite strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione
- Comunicazione della stima di tempo indicativa prevista relativa all'interruzione del servizio
- Comunicazione tempestiva di avvenuta risoluzione del guasto e/o malfunzionamento con il conseguente ripristino del servizio alla normale operatività
- Comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento della segnalazione

Il service desk infine provvede a processare regolarmente le informazioni relative alle segnalazioni gestite, con:

- Revisione dei casi gestiti
- Consolidamento della base dati
- Suggerimento di azioni tese a migliorare il servizio quali alert sulla ripetitività di segnalazioni e altro di utile al miglioramento della qualità del servizio fornito

Funzionalmente, il Service Desk è una unità 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.

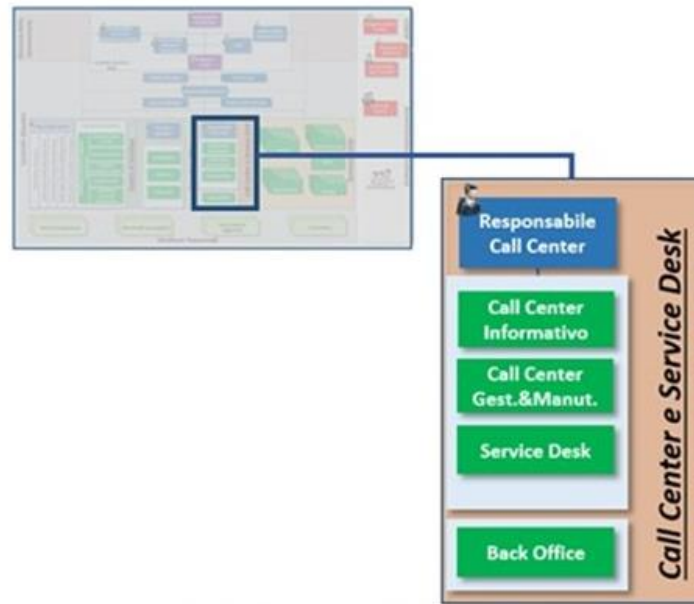


Figura 2 Organizzazione per il Service Desk Service

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

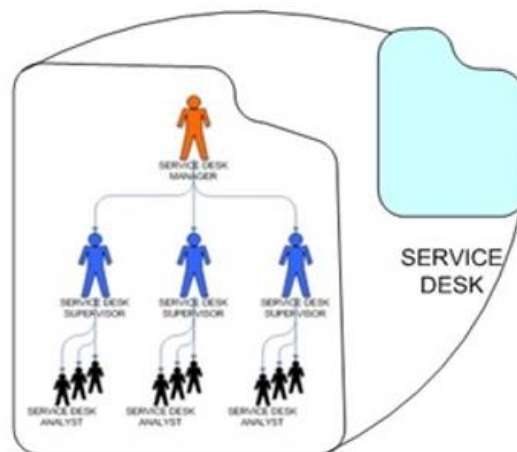




Figura 3 Dettaglio dei ruoli per il Service Desk

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



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

Tabella 6 Riepilogo Figure Professionali Service Desk

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.

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

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

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

Fare riferimento a quanto riportato in precedenza.

3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE

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

1. Gestione on-site
2. Manutenzione Centrale telefonica
3. 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.

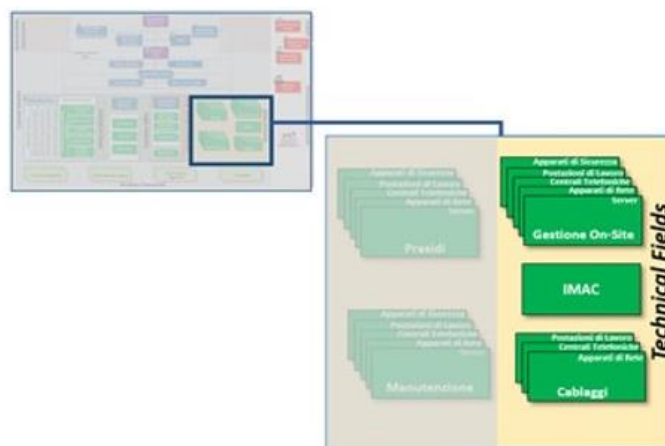


Figura 4 Organizzazione per la gestione On-Site

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.

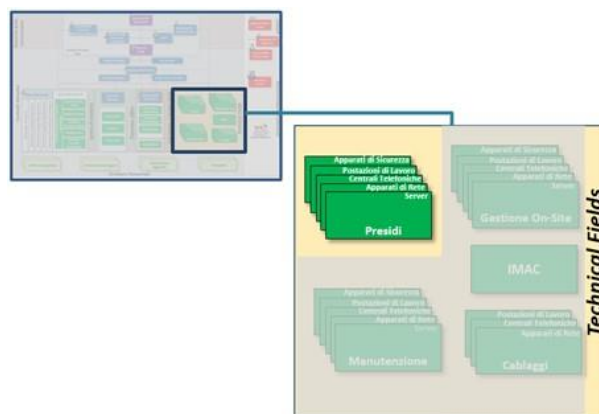




Figura 5 Organizzazione per la gestione del Presidio

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

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

Responsabile dei Servizi on-site al quale risponderà per le attività di competenza ed avrà a disposizione gli strumenti informatici che consentirà loro di operare in modo efficace.

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

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



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

Status Tracking

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

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.

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



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

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



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

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

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

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

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

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



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

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

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

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

Cod.	Step	Descrizione
E01	Rilevazione e notifica dell'Evento	<p>Il sistema di monitoraggio e controllo sarà basato su due tipologie di strumenti:</p> <p>Monitoraggio ATTIVO che effettua l'interrogazione (ping) dei sistemi e determina il loro stato e disponibilità e genererà delle eccezioni che saranno comunicate all'appropriato gruppo per intervenire.</p> <p>Monitoraggio PASSIVO che rileva e correla le notifiche generate dai sistemi</p>
E02	Correlazione di 1° livello	<p>Lo scopo della correlazione degli eventi è quello di decidere se comunicare l'evento dello strumento di gestione o di ignorarlo. Se ignorato, l'evento di solito è registrato in un file di log sul dispositivo, ma non verrà intrapresa alcuna ulteriore azione.</p> <p>Qui viene determinato se l'evento è Informativo, un Avvertimento (Warning) o un'Eccezione (malfunzionamento).</p>
E03	Significatività Evento	<p>Si rivolge agli eventi di tipo Warning per evitare in maniera proattiva il malfunzionamento e il conseguente disservizio;</p> <p>ed agli eventi di tipo Eccezione per l'apertura di un Incident Record e la relativa attivazione del processo di Incident Management prima della segnalazione al Call Center/Service Desk da parte dell'Amministrazione.</p>
E04	Correlazione di 2° livello	<p>Se un evento è un avvertimento, verrà presa una decisione sul "reale" significato e quali azioni devono essere prese per gestirlo.</p> <p>L'attivazione delle procedure di Incident Management potranno pertanto essere attivate immediatamente quando viene rilevata un'eccezione (E03), o quando il motore di correlazione determina che un tipo specifico o combinazione di eventi rappresenta un incidente.</p>
E05	Selezione della risposta	<p>Se l'attività di correlazione di secondo livello riconosce un evento, sarà richiesta una risposta di tipo:</p> <p>Auto-risposta (ad es. riavvio di un dispositivo o di un servizio, modifica ad un parametro sul sistema, ecc.)</p> <p>Alert (richiede il coinvolgimento di una persona, o gruppo, per eseguire un'azione specifica, possibilmente su un dispositivo specifico ed entro un tempo predefinito)</p>
E06	Chiusura Evento	<p>L'evento che ha innescato l'Incidente rimarrà "aperto" sul sistema di monitoraggio fino a che l'associato Incident Record non sarà "chiuso".</p>

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

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:

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

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
Interventi di Cablaggio	•			•	

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.

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

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 Fulfillment e tracciate sotto forma di Service Request, ma poiché la relativa 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

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

- 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.

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

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

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

3.4 STIME

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

Servizio	Orario di erogazione	Quantità totale
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	8 pacchetti
	Orario Esteso	
	Orario Continuato	
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	
	Orario Base - SLA Gold	
	Orario Esteso - SLA Standard	3.936 ticket
	Orario Esteso - SLA Gold	
	Orario Continuato - SLA	
	Orario Continuato - SLA Gold	

Tabella 7 Riepilogo Stime Pacchetti



In merito ai Ticket di Service Desk sarà fatturato trimestralmente un importo derivato al valore annuale stimato in tabella salvo conguaglio a fine anno.

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:



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

- 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 Gennaio 2018 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;

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

4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo alla Convenzione in essere stipulata tra RTI Fastweb-MaticMind e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a **€ 199.425,70/anno** per un totale di **€ 797.702,60** a cui vanno aggiunti € 4.835,20 relativi ad 8 pacchetti di cablaggio, ciascuno da 25 lavorazioni, consumate solo se effettivamente eseguite.



Il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Ambito	Totale anno (NO Sconto)	Totale anno (Sconto)	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto (NO Sconto)	Totale Contratto (Sconto)
Servizi di Gestione (Tabella A)	€ 59.501,52	€ 59.501,52	48	€ 238.006,08	€ 238.006,08
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	€ 75.648,91	€ 75.648,91	48	€ 302.595,64	€ 302.595,64
Servizi di Service Desk (Tabella A)	€ 10.873,20	€ 10.873,20	48	€ 43.492,80	€ 43.492,80
Servizio di Presidio (Tabella A)	€ 53.402,07	€ 53.402,07	48	€ 213.608,28	€ 213.608,28
Totale Servizio a Canone	€ 199.425,70	€ 199.425,70		€ 797.702,80	€ 797.702,80

Tabella 8 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale anno (NO Sconto)	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto (Sconto)	Note
IMAC, Cablaggio	€ 4.835,20	-	€ 4.835,20	
Totale Servizi a Pacchetto	€ 4.835,20		€ 4.835,20	

Tabella 9 Riepilogo Servizi a Pacchetto

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

4.1 DETTAGLIO SERVIZI

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Servizio di Gestione Centrali Telefoniche - TABELLA A

Codice Fornitore	Ambito	Sede	Orario – SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO sconto)	Totale Complessivo (NO Sconto)	Sconto	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 1	Orario Esteso - SLA Standard	214	€1,51	€3.884,40	€15.537,60	0%	€3.884,40	48	€15.537,60
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 2	Orario Esteso - SLA Standard	49	€1,55	€911,40	€3.645,60	0%	€911,40	48	€ 3.645,60
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 3	Orario Esteso - SLA Standard	177	€1,51	€3.207,24	€12.828,96	0%	€3.207,24	48	€12.828,96
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 4	Orario Esteso - SLA Standard	48	€1,55	€892,80	€3.571,20	0%	€892,80	48	€ 3.571,20
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 5	Orario Esteso - SLA Standard	89	€1,55	€1.655,40	€6.621,60	0%	€1.655,40	48	€ 6.621,60
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 6	Orario Esteso - SLA Standard	202	€1,51	€3.660,24	€14.640,96	0%	€3.660,24	48	€14.640,96
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 7	Orario Esteso - SLA Standard	157	€1,51	€2.844,84	€11.379,36	0%	€2.844,84	48	€11.379,36
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 8	Orario Esteso - SLA Standard	86	€1,55	€1.599,60	€6.398,40	0%	€1.599,60	48	€ 6.398,40
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 9	Orario Esteso - SLA Standard	153	€1,51	€2.772,36	€11.089,44	0%	€2.772,36	48	€11.089,44
GA-CT-L1-09	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 10	Orario Esteso - SLA Standard	16	€1,65	€316,80	€1.267,20	0%	€316,80	48	€ 1.267,20





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



Codice Fornitore	Ambito	Sede	Orario – SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO sconto)	Totale Complessivo (NO Sconto)	Sconto	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
GA-CT-L1-09	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 11	Orario Esteso - SLA Standard	16	€1,65	€316,80	€1.267,20	0%	€316,80	48	€ 1.267,20
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 12	Orario Esteso - SLA Standard	108	€1,51	€1.956,96	€7.827,84	0%	€1.956,96	48	€ 7.827,84
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 13	Orario Esteso - SLA Standard	65	€1,55	€1.209,00	€4.836,00	0%	€1.209,00	48	€ 4.836,00
GA-CT-L1-09	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 14	Orario Esteso - SLA Standard	-	-	-	-	0%	-	-	-
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 15	Orario Esteso - SLA Standard	373	€1,51	€6.758,76	€27.035,04	0%	€6.758,76	48	€27.035,04
GA-CT-L1-12	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 16	Orario Esteso - SLA Standard	772	€1,50	€13.896,00	€55.584,00	0%	€13.896,00	48	€55.584,00
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 17	Orario Esteso - SLA Standard	184	€1,51	€3.334,08	€13.336,32	0%	€3.334,08	48	€13.336,32
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 18	Orario Esteso - SLA Standard	193	€1,51	€3.497,16	€13.988,64	0%	€3.497,16	48	€13.988,64
GA-CT-L1-11	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 19	Orario Esteso - SLA Standard	274	€1,51	€4.964,88	€19.859,52	0%	€4.964,88	48	€19.859,52
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 20	Orario Esteso - SLA Standard	41	€1,55	€762,60	€3.050,40	0%	€762,60	48	€ 3.050,40
GA-CT-L1-10	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Sede 21	Orario Esteso - SLA Standard	57	€1,55	€1.060,20	€4.240,80	0%	€1.060,20	48	€ 4.240,80
Totali						€59.501,52	€238.006,08		€59.501,52		€238.006,08



Tabella 10 Riepilogo Servizi di Gestione

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

Servizio di Gestione Service Desk - TABELLA A

Codice Fornitore	Servizio	Orario di erogazione	Quantità	Costo Ticket	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
SD-OC-L1-03	Service Desk	Orario Esteso	3.936	€11,05	€10.873,20	48	€43.492,80
Totali					€10.873,20		€43.492,80

Tabella 11 Riepilogo Servizi di Gestione

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

Servizio di Gestione - Presidio - TABELLA A



Codice Fornitore	Ambito	Sede	Orario - SLA	Q.tà	Canone Unitario (Euro/Anno)	Totale Anno (NO sconto)	Totale Complessivo (NO Sconto)	Sconto	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
PR-OC-L1-02	Presidio		Orario Esteso	1	€ 53.402,07	€53.402,07	€ 213.608,28	0%	€53.402,07	48	€213.608,28
Totali									€53.402,07		€213.608,28

Tabella 12 Riepilogo Servizi di Presidio

Servizio Manutenzione Centrali telefoniche - TABELLA B

Codice Fornitore	Ambito	Sede	Tipologia Manutenzione	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 1	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€4.486,71	48	€17.946,84
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 2	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€1.734,87	48	€6.939,49
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 3	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€4.467,55	48	€17.870,20
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 4	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€1.734,87	48	€6.939,49
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 5	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€2.400,25	48	€9.600,99
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 6	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€4.467,55	48	€17.870,20
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 7	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€3.132,49	48	€12.529,95
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche -	Sede 8	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€2.400,25	48	€9.600,99

Codice Fornitore	Ambito	Sede	Tipologia Manutenzione	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
	Servizio di Manutenzione					
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 9	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€3.132,49	48	€12.529,95
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 10	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€1.734,87	48	€6.939,49
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 11	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€1.734,87	48	€6.939,49
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 12	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€2.400,25	48	€9.600,99
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 13	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€2.400,25	48	€9.600,99
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 14	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	-	48	-
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 15	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€7.692,94	48	€30.771,74
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 16	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€13.447,39	48	€53.789,56
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 17	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€4.467,55	48	€17.870,20
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 18	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€4.467,55	48	€17.870,20
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 19	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€5.876,48	48	€23.505,91
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 20	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€1.734,87	48	€6.939,49

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

Codice Fornitore	Ambito	Sede	Tipologia Manutenzione	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
PDL1-L1-OC-MCT2	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Sede 21	Manutenzione Orario Esteso - Canone Annuo	€1.734,87	48	€6.939,49
Totali				€ 75.648,91		€302.595,64

Tabella 13 Riepilogo Servizi di Manutenzione

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

- Ambito tecnologico **Centrale Telefonica** – percentuale del **4,79%** del valore totale complessivo dell'ambito pari a **€ 1.579.309,20**.

Servizi a Pacchetto - TABELLA C



Servizio	Orario di erogazione	q.tà/Totale	Costo Unitario	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale	Note
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base						
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso						
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	8	604,40	€ 4.835,20		€ 4.835,20	
	Orario Esteso						
	Orario Continuato						

Servizi di Service Desk

Service Desk	Orario Base - SLA Standard						
	Orario Base - SLA Gold						
	Orario Esteso - SLA Standard	984	€ 11,05	€ 10.873,20	48	€ 43.492,80	Riportato già in Tabella 11
	Orario Esteso - SLA Gold						
	Orario Continuato - SLA Standard						
	Orario Continuato - SLA Gold						
Totale				€ 15.708,40		€ 48.328,00	

Tabella 14 Riepilogo Servizi di Service Desk e a Pacchetto

Tutti i prezzi sono IVA esclusa



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

4.2 NOTE AL CALCOLO DEI PREZZI

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

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.

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

5 ALLEGATI

Di seguito si riporta una sintesi relativamente alle diverse sedi oggetto della presente proposta:



N° sede	Anagrafica Sede					Valore di sostituzione	Tecnologia PABX (Marca/Modello)			
	Denominazione sede	Indirizzo	Civico	Comune	PV		Marca/Modello	Batterie (quantità)	Batterie (Marca/modello)	Numero Batterie esaurite (Quantità)
1	TRIBUNALE	PIAZZA BRUNO BUOZZI	1	LATINA	LT	€93.668,25	Samsung OFFICE SERV 7400	2 pacchi batterie 18Ah	N°2 BOX BATT BRAGAMORO PBXBM096-B 18 AH	2 pacchi batterie
2	TRIBUNALE DISTACCAMENTO	VIA FILZI	SNC	LATINA	LT	€36.218,61	Samsung OFFICE SERV 7200	Connessione diretta 220V		
3	PROCURA DELLA REPUBBLICA	VIA EZIO	SNC	LATINA	LT	€93.268,25	ERICSSON BP250	4X12V 65AH	SAIET SFE-012 4X12V 65AH	4
4	TRIBUNALE DISTACCAMENTO PAL B	VIA EZIO	SNC	LATINA	LT	€36.218,61	ERICSSON BP250	4x12V 26Ah	SAIET SFE-006 AX12 26 AH	4
5	GIUDICE DI PACE	VIA VESPUCCI	SNC	LATINA	LT	€50.109,58	TENOVIS INTEGRAL 3E/DECT	4x12V 13Ah	BRAGAMORO PBXBM081-A 13 Ah	4
6	GIUDICE DI PACE	VIA SAN MARCO	SNC	CASSINO	FR	€93.268,25	ALCATEL-LUCENT OMNPCX	1 pacco batterie 18Ah	UPS On-Line	1 pacco batterie
7	PROCURA DELLA REPUBBLICA	PIAZZA LABRIOLA	1	CASSINO	FR	€65.396,43	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	4X12V 26AH	BRAGAMORO PSEBM134-C	4



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



N° sede	Anagrafica Sede					Valore di sostituzione	Tecnologia PABX (Marca/Modello)			
	Denominazione sede	Indirizzo	Civico	Comune	PV		Marca/Modello	Batterie (quantità)	Batterie (Marca/modello)	Numero Batterie esaurite (Quantità)
8	TRIBUNALE	VIA TASSO	SNC	CASSINO	FR	€50.109,58	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	4X12V 65AH	BRAGAMORO PSEBM109	4
9	Tribunale e Procura della Repubblica	Largo Bachelet	SNC	RIETI	RI	€65.396,43	BP250	4x12V 17Ah	YUASA NP17-12 I 4x12V 17Ah	4
10	Uffici giudiziari	Via delle Ortensie	7	RIETI	RI	€36.218,61	TIE MOD KEY 16	Connessione diretta 220V		
11	Giudice di Pace	Via dei Salici	35	RIETI	RI	€36.218,61	AGORA'6	Connessione diretta 220V		
12	TRIBUNALE	VIA TERME DI TRAIANO 56	56	CIVITAVECCHIA	RM	€50.109,58	PROMELIT PROGETTO 300	Connessione diretta 220V		
13	PROCURA DELLA REPUBBLICA	VIA TERME DI TRAIANO 56	56	CIVITAVECCHIA	RM	€50.109,58	PANASONIC KX-TDA 200	Connessione diretta 220V		
14	GIUDICE DI PACE	VIA DEI COLLI	30	CIVITAVECCHIA	RM		CENTRALE ASSENTE CAUSA GUASTO - NON PREVISTA GESTIONE E MANUTENZIONE			
15	Procura-Tribunale-Giudice di Pace-Uffici giudiziari	VIA FEDELE CALVOSA	SNC	FROSINONE	FR	€160.604,07	Samsung OFFICE SERV 7400	3 pacchi batterie 18Ah	N°3 BOX BATT BRAGAMORO PBXBM096-B 18 AH	3 pacchi batterie
16	Procura-Tribunale-Giudice di Pace-Uffici giudiziari	VIA FALCONE E BORSELLINO	1	VITERBO	VT	€280.738,83	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	4X12V 100AH	BRAGAMORO PSEBM148-A	4

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

N° sede	Anagrafica Sede					Valore di sostituzione	Tecnologia PABX (Marca/Modello)			
	Denominazione sede	Indirizzo	Civico	Comune	PV		Marca/Modello	Batterie (quantità)	Batterie (Marca/modello)	Numero Batterie esaurite (Quantità)
17	Procura-Tribunale	Piazza Giovanni Falcone	SNC	VELLETRI	RM	€93.268,25	IP OFFICE 500 E IP OFFICE 400 (UTILIZZATO COME ESPANSIONE)	Connessione diretta 220V		
18	Procura della Repubblica	Via Antonio del Re	24	TIVOLI	TI	€93.268,25	Samsung OFFICE SERV 7400 + Samsung OFFICE SERV 7200	1 pacco batterie 18Ah	BOX BATT BRAGAMORO PBXBM096-B 18 AH	1 pacco batterie
19	Tribunale	Viale Nicolò Arnaldi	19	TIVOLI	TI	€122.682,21	PHILIPS SOPHO IS3000 SERIES	8X12V 26AH	N° 2 BRAGAMORO PSEBM135-C	8
20	Giudice di Pace_Uffici giudiziari	Viale Trieste	51	TIVOLI	TI	€36.218,61	Samsung OFFICE SERV 7200	Connessione diretta 220V		
21	Tribunale-Procura	Via Donizetti	SNC	ALBANO LAZIALE	RM	€36.218,61	N° 2 ALGORAL ACS	6x12V 2.2Ah	HGL2.2-12 (6X12V2.2Ah/20HR)	6

Il dettaglio è riportato sul file "Assessment_CdA Roma".

Fine Documento