



**Determinazione Dirigenziale n° 1588/2017**

**SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI**  
**Proposta n° 218/2017**

**OGGETTO: ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – LOTTO 2", MEDIANTE AFFIDAMENTO A FASTWEB S.P.A. - CIG DELLA CONVENZIONE CONSIP 6529738E3F – CIG DERIVATO 731156919D**

**IL DIRETTORE**  
 (Ing. Raffaele Gareri)

**Richiamati:**

- la deliberazione del Consiglio Provinciale n. 19 del 23/06/2017, di approvazione del Bilancio di Previsione 2017 e del Documento Unico di Programmazione;
- il decreto del Presidente della Provincia n. 158 del 18/7/2017 di approvazione del Piano Esecutivo di Gestione e delle Performance 2017 e successiva variazione approvata con decreto del Presidente n. 234 del 16/10/2017;
- il decreto del Presidente della Provincia n. 204 del 18/09/2017 di conferimento al sottoscritto, dell'incarico di direzione dell'Area delle Risorse e dello Sviluppo dell'Area Vasta, del Settore della Innovazione, del Turismo e dei Servizi ai Comuni e del Settore delle Risorse Umane e Controllo di Gestione;

**Verificati:**

- la coerenza del presente provvedimento con il progetto PEG n. 011 "Gestione e sviluppo dell'infrastruttura e degli applicativi digitali dell'ente" - Obiettivi:
- n. 0314 "Gestione e sviluppo dell'infrastruttura sistemistica dell'Ente e data center";
- n. 0317 "Manutenzione e assistenza ordinaria rete, telefonia, postazioni utenti e applicativi, compresi quelli specifici di singoli settori. Adeguamento tecnologico, rinnovo dotazioni informatiche e telefoniche.;
- il rispetto delle misure in materia di Trasparenza e di Prevenzione della corruzione di cui al vigente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, approvato con decreto del Presidente della Provincia n. 33 del 30 gennaio 2017;

**Premesso che** sono scaduti i contratti relativi ai seguenti servizi: manutenzione degli apparati di rete, gestione e manutenzione centrale e apparati VOIP, manutenzione Server;

**Richiamati:**

- l'art. 26 L. n. 488/1999, come modificato dall'art. 1, comma 4, del decreto-legge 12 luglio 2004, n. 168, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 191 del 2004, l'art. 58 L. n. 388/2000 e l'art. 24, comma 3, L. 289/2002 disciplinanti le modalità di stipulazione di contratti di fornitura da parte delle pubbliche amministrazioni tramite le convenzioni stipulate da Consip S.p.A.;
- l'art. 1, comma 7, del D.L. 6 luglio 2012 n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012 n. 135, secondo il quale le amministrazioni pubbliche sono tenute ad approvvigionarsi, in prima battuta, attraverso le convenzioni o gli accordi quadro messi a

Documento firmato digitalmente

disposizione da Consip S.p.A. e dalle centrali di committenza regionali di riferimento, ovvero ad esperire proprie autonome procedure nel rispetto della normativa vigente, utilizzando i sistemi telematici di negoziazione messi a disposizione dai soggetti sopra indicati;

**Dato atto che** in data 30/11/2016 è stata attivata la convenzione “Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e Postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - “SGM””, di cui all’art. 26, comma 1, della legge 488/1999, relativa al servizio in oggetto e stipulata con Fastweb S.p.A. in RTI con MaticMind S.p.A.;

**Visto** l’art. 1.2 del Capitolato Tecnico della Convenzione, il quale prevede che:

- abbia una durata di 18 mesi a decorrere dalla data di attivazione (30/11/2016) eventualmente prorogabile fino ad un massimo di 12 mesi, su comunicazione scritta di Consip S.p.A.;
- le Amministrazioni stipulino i Contratti di Fornitura, con l’invio dell’Ordinativo di Fornitura Principale, la cui durata, determinata dall’Amministrazione, è a scelta tra 24,36 o 48 mesi;
- la durata, già stabilita dal Contratto di Fornitura, può essere variata con l’invio di Ordinativi Collegati, per l’erogazione di nuovi servizi e non può essere inferiore a 12 mesi e, a scelta dell’Amministrazione, sarà fino al 24°, 36° o 48° mese successivo alla stipula del Contratto di Fornitura;

**Valutato** conveniente aderire alla predetta Convenzione alle Condizioni previste nel “Piano di Esecuzione dei Servizi” per assicurare la continuità di erogazione dei servizi di Manutenzione apparati di rete, gestione e manutenzione centrale e apparati VOIP, manutenzione Server, per un periodo di 48 mesi;

**Visto che:**

- con protocollo n. 00155951 del 05/12/2017 la Provincia ha ricevuto da Fastweb S.p.A. il “Piano di Esecuzione dei Servizi”, allegato al presente provvedimento, contenente la definizione tecnica, economica e gestionale del perimetro dei servizi, dal quale si rileva l’importo dovuto sarà pari a € 272.309,48 (dall’01/01/2018 per 48 mesi);
- il Cig del Lotto 2 della Convenzione è il seguente 6529738E3F ed il CIG derivato è: 731156919D;

**Ritenuto** quindi di sottoscrivere e inviare l’Ordinativo di Fornitura Principale” alla Ditta Fastweb S.p.a. per una spesa complessiva, come indicata nel “Piano di Esecuzione dei Servizi”, di € 272.309,48 (Iva esclusa);

**Preso atto** della Direttiva del Dirigente del Settore Servizi Finanziari del 05.11.2015, in merito ai provvedimenti di spesa con rilevanza pluriennale, si conferma la necessità di affidare il servizio in oggetto, al fine di garantire le funzioni fondamentali dell’ente e l’erogazione dei servizi connessi all’esercizio delle proprie funzioni;

**Visti:**

- il D.Lgs. 50/2016;
- gli artt. 3 e 6 della legge 13 agosto 2010, n. 136, come modificati dal decreto-legge 12 novembre 2010, n. 187 in merito alla tracciabilità finanziaria;
- l’art. 107 “Funzioni e responsabilità della dirigenza” del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 “Testo Unico degli Enti Locali”;

**Preso atto che** il presente provvedimento è munito dei pareri previsti dall’articolo 147 bis del D. Lgs. n. 267/2000.

#### DETERMINA

1. di affidare a Fastweb S.p.A. in RTI con MaticMind S.p.A. in qualità di Mandataria, con sede in Milano, Via Caracciolo, 51 (Part. IVA 12878470157), la fornitura dei servizi sopra indicati mediante adesione al Lotto 2 della Convenzione “Servizi di gestione e manutenzione di Sistemi

IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni” secondo le condizioni ivi previste, dall'01/01/2018 per 48 mesi, per un importo complessivo di € 272.309,48 (IVA esclusa) - CIG della Convenzione Consip 6529738E3F - CIG derivato 731156919D, sottoscrivendo il “Piano di Esecuzione dei Servizi” e l’“Ordinativo di Fornitura Principale” allegati al presente atto;

2. di mandare a stanziare la spesa complessiva di € 332.217,56 (IVA inclusa) alla Missione 01, programma 11, Capitolo 1000345, suddivisa in un importo annuo di € 83.054,39 per gli anni 2018, 2019, 2020 e 2021 del Bilancio di Previsione 2017 – PEG 011/0317, dando atto anche la spesa prevista è necessaria a garantire il normale funzionamento dell'Ente nel principio di continuità dell'azione amministrativa come specificato nelle premesse;
3. di impegnare la somma di € 225,00 come contributo gravante sulla stazione appaltante previsto per la richiesta del CIG - Codice Identificato di Gara (vedi deliberazione n. 1377 del 21/12/2016 dell’Autorità Nazionale Anticorruzione) alla Missione 01 programma 08 Capitolo 1000344 - obiettivo PEG 011/0317, sull'Esercizio 2017 del bilancio di previsione 2017 che presenta la necessaria e sufficiente disponibilità;
4. di dare atto che la spesa per il servizio in oggetto è esigibile per € 83.054,39 nell’anno 2018, per € 83.054,39 nell’anno 2019, per € 83.054,39 nell’anno 2020 e per € 83.054,39 nell’anno 2021.

Brescia, li 19-12-2017

Il Dirigente  
RAFFAELE GARERI



**PROVINCIA  
DI BRESCIA**

**Proposta di Determinazione**

**SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI**  
**Proposta n° 218/2017**

**OGGETTO: ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E  
MANUTENZIONE DEI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – LOTTO 2", MEDIANTE AFFIDAMENTO A FASTWEB S.P.A. - CIG  
DELLA CONVENZIONE CONSIP 6529738E3F – CIG DERIVATO 731156919D**

---

VISTO ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA  
(Articolo 147 bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

Visto, si attesta la copertura finanziaria della Spesa prevista nella presente Proposta di Determinazione

Favorevole

Contrario

Brescia, li 15-12-2017

Il Dirigente

SIMONA ZAMBELLI



**PROVINCIA  
DI BRESCIA**

**Proposta di Determinazione Dirigenziale**

**SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI**  
**Proposta n° 218/2017**

**OGGETTO: ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E  
MANUTENZIONE DEI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – LOTTO 2", MEDIANTE AFFIDAMENTO A FASTWEB S.P.A. - CIG  
DELLA CONVENZIONE CONSIP 6529738E3F – CIG DERIVATO 731156919D**

---

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA  
(Articolo 147 bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

Favorevole

Contrario

Brescia, li 14-12-2017

Il Responsabile del Servizio  
LUCIANO ARCHETTI



**PROVINCIA  
DI BRESCIA**

**Proposta di Determinazione**

**SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI**  
**Proposta n° 218/2017**

**OGGETTO: ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E  
MANUTENZIONE DEI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO PER LE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI – LOTTO 2", MEDIANTE AFFIDAMENTO A FASTWEB S.P.A. - CIG  
DELLA CONVENZIONE CONSIP 6529738E3F – CIG DERIVATO 731156919D**

---

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE  
(Articolo 147 bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

Favorevole

Contrario

Brescia, li 15-12-2017

Il Dirigente

SIMONA ZAMBELLI



**Determinazione Dirigenziale n° 1588/2017**

**SETTORE DELLA INNOVAZIONE, DEL TURISMO E DEI SERVIZI AI COMUNI**

---

**OGGETTO: ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – LOTTO 2", MEDIANTE AFFIDAMENTO A FASTWEB S.P.A. - CIG DELLA CONVENZIONE CONSIP 6529738E3F – CIG DERIVATO 731156919D**

Provvedimento pubblicato all'Albo Pretorio della Provincia di Brescia e consultabile sul Sito Ufficiale dell'Ente dal 19-12-2017 per giorni quindici consecutivi.

Brescia, li 19-12-2017

Il Responsabile  
RAFFAELE GARERI

ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO	
Nr. Identificativo Ordine	4036735
Descrizione Ordine	Convenzione FASTWEB
Strumento d'acquisto	Convenzioni
CIG	731156919D
CUP	non inserito
Bando	Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro
Categoria(Lotto)	Lotto 2 - Pubbliche Amministrazioni ed enti articolati a livello locale (PAL) - Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia
Data Creazione Ordine	12/12/2017
Validità Documento d'Ordine (gg solari)	nessuna scadenza / nessun limite
Data Limite invio Ordine firmato digitalmente	nessuna scadenza / nessun limite
AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	
Nome Ente	PROVINCIA DI BRESCIA
Codice Fiscale Ente	80008750178
Nome Ufficio	SETTORE DELLA INNOVAZIONE E DEI SERVIZI DI AREA VASTA
Indirizzo Ufficio	VIA MILANO, 13, 25126 - BRESCIA (BS)
Telefono / FAX ufficio	0303748506/0303748450
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione elettronica	
Punto Ordinante	RAFFAELE GARERI / CF: GRRRFL63S21A166E
Email Punto Ordinante	SEGRETERIA_INFORMATICA@PROVINCIA.BRESCIA.IT
Partita IVA Intestatario Fattura	Non inserito
Ordine istruito da	RAFFAELE GARERI
FORNITORE CONTRAENTE	
Ragione Sociale	FASTWEB (in RTI)
Partita IVA Impresa	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Indirizzo Sede Legale	VIA CARACCILOLO 51 - 20100 - MILANO(MI)
Telefono / Fax	0245451/0245453022
PEC Registro Imprese	FASTWEBSPA@LEGALMAIL.IT
Tipologia impresa	SOCIETÀ PER AZIONI
Numero di Iscrizione al Registro Imprese / Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	12878470157
Data di iscrizione Registro Imprese / Albo Professionale	29/07/1999
Provincia sede Registro Imprese / Albo Professionale	MI
INAIL: Codice Ditta / Sede di Competenza	5754889
INPS: Matricola aziendale	4959627727
Posizioni Assicurative Territoriali - P.A.T. numero	10953364-10954139-91683426
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	Non inserito
CCNL applicato / Settore	TELECOMUNICAZIONI / TLC



**Oggetto dell'ordine ( 1 di 3 ) - Metaprodotto: Servizi di gestione e manutenzione IP e postazione**

Canone mensile: 1,64 - Codice articolo fornitore: GA-CT-L2-01 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Fascia: A (da 1 a 20 derivati) - Nome del servizio: Gestione e assistenza centrali telefoniche. Orario base. SLA Standard. Fascia: A (da 1 a 20 derivati) - Tipo contratto: Acquisto - Tipo orario: Orario base - Tipo sla: SLA Standard - Unità di misura: Derivato/mese

**OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO ' GA-CT-L2-01 '**

Codice articolo fornitore: M-B-GA-CT-L2-01 - Codice articolo fornitore collegato: GA-CT-L2-01 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Canone mensile - Nome del servizio: Manutenzione centrali telefoniche. Manutenzione orario base - Prezzo: 1,00 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di manutenzione: Manutenzione orario base - Unità di misura: Euro (€)

**OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO ' GA-CT-L2-01 '**

Codice articolo fornitore: SD-C-GL-CT-L2-01 - Codice articolo fornitore collegato: GA-CT-L2-01 - Nome del servizio: Service Desk. Orario continuato. SLA Gold - Prezzo: 13,70 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di orario: Orario continuato - Tipo di sla: SLA Gold - Unità di misura: Ticket

**Oggetto dell'ordine ( 2 di 3 ) - Metaprodotto: Servizi di gestione e manutenzione IP e postazione**

Canone mensile: 4,73 - Codice articolo fornitore: GA-RL-SA-L2-01 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Fascia: A (da 1 a 10 switch) - Nome del servizio: Gestione e assistenza reti locali. Switch stand-alone. Orario base. SLA Standard. Fascia: A (da 1 a 10 switch) - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di switch: stand-alone - Tipo orario: Orario base - Tipo sla: SLA Standard - Unità di misura: Pezzo/mese

**OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO ' GA-RL-SA-L2-01 '**

Codice articolo fornitore: M-B-GA-RL-SA-L2-01 - Codice articolo fornitore collegato: GA-RL-SA-L2-01 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Canone mensile - Nome del servizio: Manutenzione reti locali. Manutenzione orario base - Prezzo: 1,00 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di manutenzione: Manutenzione orario base - Unità di misura: Euro (€)

**Oggetto dell'ordine ( 3 di 3 ) - Metaprodotto: Servizi di gestione e manutenzione IP e postazione**

Canone mensile: 32,42 - Codice articolo fornitore: GA-SV-L2-02 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Fascia: B (da 10 a 29 server) - Nome del servizio: Gestione e assistenza server. Orario base. SLA Standard. Fascia: B (da 10 a 29 server) - Tipo contratto: Acquisto - Tipo orario: Orario base - Tipo sla: SLA Standard - Unità di misura: Pezzo/mese

**OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO ' GA-SV-L2-02 '**

Codice articolo fornitore: M-B-GA-SV-L2-02 - Codice articolo fornitore collegato: GA-SV-L2-02 - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Descrizione tecnica: Canone mensile - Nome del servizio: Manutenzione server. Canone mensile Manutenzione orario base - Prezzo: 1,00 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di manutenzione: Manutenzione orario base - Unità di misura: Euro (€)

**ALTRI ELEMENTI DELL'ORDINE**

Nome	Valore
Obbligo alla registrazione sulla	obbligatoria

"Piattaforma per la certificazione dei crediti"	
Registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	registrato
Numero ordinativo della richiesta di Assessment	non indicato

RIEPILOGO ECONOMICO					
Oggetto	Nome Commerciale	Prezzo Unitario (€)	Qtà ordinata	Prezzo Complessivo (IVA esclusa)	Aliquota IVA (%)
1	Gestione e assistenza centrali telefoniche. Orario base. SLA Standard. Fascia: A (da 1 a 20 derivati)	1,64	146 (Derivato/mese)  48.00( Durata [mesi])	11493,12 €	22,00
1opzione	Manutenzione centrali telefoniche. Manutenzione orario base	-	51679 (Euro (€)) 48.00( Durata [mesi]) 4.79( Sostituzione [%] (selezionare un valore)) 0.0008333333333333 ( Parametro di servizio (non modificabile))	9901.7 €	22
2opzione	Service Desk. Orario continuato. SLA Gold	13.7	3080 (Ticket)	42196 €	22
2	Gestione e assistenza reti locali. Switch stand-alone. Orario base. SLA Standard. Fascia: A (da 1 a 10 switch)	4,73	133 (Pezzo/mese)  48.00( Durata [mesi])	30196,32 €	22,00
1opzione	Manutenzione reti locali. Manutenzione orario base	-	496013 (Euro (€)) 48.00( Durata [mesi]) 0.0008333333333333 ( Parametro di servizio (non modificabile)) 3.34( Sostituzione [%] (selezionare un valore))	66267.34 €	22

3	Gestione e assistenza server. Orario base. SLA Standard. Fascia: B (da 10 a 29 server)	32,42	21 (Pezzo/mese)  48.00( Durata [mesi])	32679,36 €	22,00
1opzione	Manutenzione server. Canone mensile Manutenzione orario base	-	451101 (Euro (€)) 48.00( Durata [mesi]) 0.0008333333333333 ( Parametro di servizio (non modificabile)) 4.41( Sostituzione [%])	79574.22 €	22

<b>Totale Ordine (IVA esclusa) €</b>	272308,06
<b>IVA €</b>	59907,77
<b>Totale Ordine (IVA inclusa) €</b>	332215,83

#### INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE

Indirizzo di Consegna	VIA MILANO, 13 - 25126 - BRESCIA - (BS)
Indirizzo di Fatturazione	PIAZZA PAOLO VI 29 - 25121 - BRESCIA - (BS)
Intestatario Fattura	PROVINCIA DI BRESCIA
Codice Fiscale Intestatario Fattura	80008750178
Partita IVA da Fatturare	non indicato
Modalità di Pagamento	non indicato

#### NOTE ALL'ORDINE

Nessuna nota aggiuntiva

#### DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE

Nessun allegato inserito

#### DISCIPLINA ED ALTRI ELEMENTI APPLICABILI AL PRESENTE CONTRATTO

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

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

## Piano di Esecuzione dei Servizi

### Amministrazione:

## Provincia di Brescia



### Convenzione

## Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

**Prot. N° EPra20170000017632**

## Sezione di Controllo

### Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
<b>Elaborazione</b>	Fausto Buffoli - Sales Engineer	24/07/2017
<b>Approvazione</b>	Domenico Sfrecola - Sales Engineer Manager	24/07/2017

### Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Sales Engineer	24/07/2017	Nascita del documento
2.0	Sales Engineer	04/12/2017	Seconda emissione

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>RISULTATI DELL'ASSESSMENT</b>	<b>6</b>
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	6
2.2	CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE	9
<b>3</b>	<b>PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO</b>	<b>12</b>
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	12
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	13
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	15
3.4	STIME	28
3.5	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	29
<b>4</b>	<b>PIANO ECONOMICO</b>	<b>30</b>
4.1	DETTAGLIO SERVIZI	31
4.2	SCONTO MULTIAMBITO	42
4.3	INVIO REPORT ASSESSMENT	42

## 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 richiede 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

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

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	<b>146</b>	<b>133</b>	-	-	<b>21</b>
Manutenzione	<b>146</b>	<b>133</b>	-	-	<b>21</b>
IMAC	-	-	-	-	-
Interventi sul Cablaggio	-	-	-	-	-
Presidio	-	-	-	-	-
Service Desk	<b>770</b>				

**Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione**

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

Cisco

Fujitsu

HP

Huawei

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo	Ambito tecnologico	Servizi
Palazzo Broletto	Piazza Paolo VI,16 e via Musei 29 Brescia	PBX, Rete Locale	Palazzo Broletto
Sede di Piazza Tebaldo Brusato	Piazza Tebaldo brusato 20 Brescia	PBX, Rete Locale	Sede di Piazza Tebaldo Brusato
Sede di Palazzo Martinengo	Via Musei 32 Brescia	PBX, Rete Locale	Sede di Palazzo Martinengo

Denominazione	Indirizzo	Ambito tecnologico	Servizi
Sede di Via Cefalonia	Via Cefalonia 50 Brescia	PBX, Rete Locale	Sede di Via Cefalonia
sede di Via Milano	Via Milano 13 Brescia	PBX, Rete Locale, Server	sede di Via Milano
sede di Via Romiglia	Via Romiglia 13 Brescia	PBX, Rete Locale	sede di Via Romiglia
sede di Via Fontane	Via Fontane 29/31 Brescia	PBX, Rete Locale	sede di Via Fontane
Sede periferica Brescia 1	Via Cipro 3 Brescia	PBX, Rete Locale	Sede periferica Brescia 1
Sede periferica Breno 1	Pzza Tassara 3 Breno	PBX, Rete Locale	Sede periferica Breno 1
Sede periferica Breno 2	Via aldo Moro 14 Breno	PBX, Rete Locale	Sede periferica Breno 2
Sede periferica Breno 3	Via XXVIII Aprile 100 Breno	PBX, Rete Locale	Sede periferica Breno 3
Sede periferica Edolo 1	Via A Morino Edolo	PBX, Rete Locale	Sede periferica Edolo 1
Sede periferica di Darfo Boario Terme 1	Via ghislandi 8 Darfo Boario Terme	PBX, Rete Locale	Sede periferica di Darfo Boario Terme 1
Sede periferica di Darfo Boario Terme 2	Via ghislandi angolo via Saletti 1 Darfo Boario Terme	PBX, Rete Locale	Sede periferica di Darfo Boario Terme 2
Sede periferica Desenzano 1	via Durighello, 2/d - Rivoltella Desenzano	PBX, Rete Locale	Sede periferica Desenzano 1
Sede periferica Desenzano 2	caserma Desenzano	PBX, Rete Locale	Sede periferica Desenzano 2
Sede periferica Montichiari	via Martiri della Libertà, 14 Montichiari	PBX, Rete Locale	Sede periferica Montichiari
Sede periferica Iseo 1	viale Europa, 3 Iseo	PBX, Rete Locale	Sede periferica Iseo
sede periferica Palazzolo s/Oglio	via C. Battisti, 17 Palazzolo Sull'Oglio	PBX, Rete Locale	sede periferica Palazzolo s/Oglio
sede Periferica Leno	via Re Desiderio, 10 Leno	PBX, Rete Locale	sede Periferica Leno
Sede periferica Orzinuovi	p.zza Garibaldi, Rocca S. Giorgio Orzinuovi	PBX, Rete Locale	Sede periferica Orzinuovi
Sede periferica Salò	via S. Jago, 1 Salò	PBX, Rete Locale	Sede periferica Salò
Sede periferica Sarezzo	via Repubblica, 120 Sarezzo	PBX, Rete Locale	Sede periferica Sarezzo
Sede periferica Vestone 1	via Pialorsi, 14 Vestone	PBX, Rete Locale	Sede periferica Vestone 1
Sede periferica Vestone 2	caserma Vestone	PBX, Rete Locale	Sede periferica Vestone 2
sede periferica Valsaviore	caserma Valsaviore	PBX, Rete Locale	sede periferica Valsaviore
sede periferica Borgo San Giacomo	Caserma Borgo San Giacomo	PBX, Rete Locale	sede periferica Borgo San Giacomo
Sede periferica Brescia 2	Piazza del Foro 9 Brescia	PBX, Rete Locale	Sede periferica Brescia 2
Sede periferica di Darfo Boario Terme 3	piazza Einaudi, 2 Darfo Boario Terme	PBX, Rete Locale	Sede periferica Darfo Boario Terme
Sede periferica Desenzano 3	via Porto Vecchio, 34 Desenzano del Garda	PBX, Rete Locale	Sede periferica Desenzano 3
Sede periferica Edolo 2	piazza Martiri Libertà, 2 Edolo	PBX, Rete Locale	Sede periferica Edolo 2
Sede periferica Gardone Riviera	corso Repubblica, 8 Gardone Riviera	PBX, Rete Locale	Sede periferica Gardone Riviera
Sede periferica Iseo 2	lungolago Marconi, 2 c/d Iseo	PBX, Rete Locale	Sede periferica Iseo
Sede periferica Ponte di Legno	corso Milano, 41 Ponte di Legno	PBX, Rete Locale	Sede periferica Ponte di Legno
Sede periferica Salo'	lungolago Zanardelli Salo'	PBX, Rete Locale	Sede periferica Salo'
Sede periferica Sirmione	viale Marconi, 2 Sirmione	PBX, Rete Locale	Sede periferica Sirmione
Sede periferica Toscolano Maderno	Via Ugo Foscolo, 3 Toscolano Maderno	PBX, Rete Locale	Sede periferica Toscolano Maderno
Sede periferica Manerba del Garda	Via Trevisago, 33/n Manerba del Garda	PBX, Rete Locale	Sede periferica Manerba del Garda

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	<b>146</b>	-	<b>133</b>	<b>21</b>	-	-
Base	Gold	-	-	-	-	-	-
Esteso	Standard	-	-	-	-	-	-
Esteso	Gold	-	-	-	-	-	-
Continuato	Standard	-	-	-	-	-	-
Continuato	Gold	-	-	-	-	-	<b>770</b>

**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	<b>146</b>	-	<b>133</b>	<b>21</b>	-
Esteso	-	-	-	-	-
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	-	-	-
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.

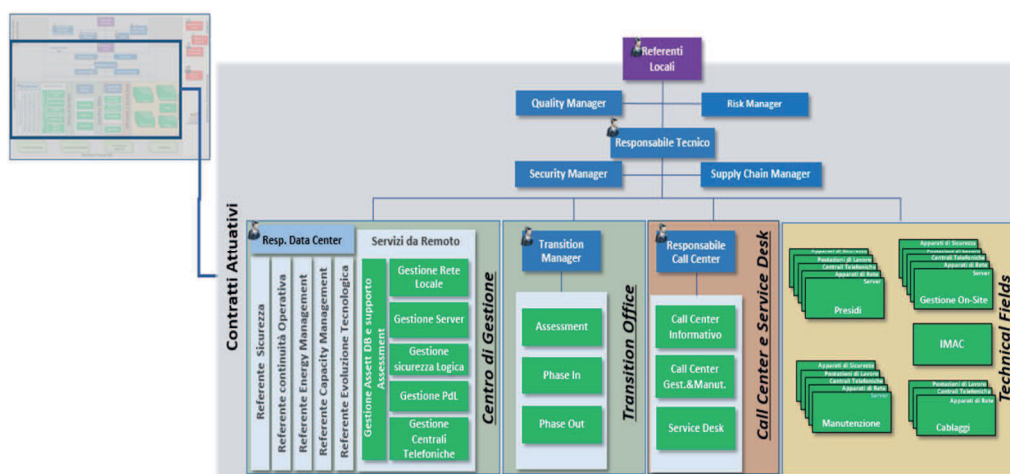


Figura 1 Modello Organizzativo RTI

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

#### 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.

#### 3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

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

1. Gestione ambito PBX
2. Gestione ambito Rete Locale
3. Gestione ambito Server

### Gestione da remoto

I servizi di gestione da remoto vengono erogati dal Centro di Gestione. Per l'erogazione dei servizi da Remoto viene utilizzata la componente tecnologica 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.

### 3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE

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

1. Manutenzione ambito PBX
2. Manutenzione ambito Rete Locale
3. Manutenzione ambito Server

### 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 2 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.



### 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.

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

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

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

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

Nell'ipotesi in cui si prendesse la decisione di aprire un Problem Record questo 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	<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>

### ***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:

<b>Attività</b>	<b>Incident</b>	<b>Problem</b>	<b>Event</b>	<b>Request</b>	<b>Access</b>
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			•		
Amministrazione diritti di accesso			•		•
Monitoraggio Occupazione disco	•	•	•		
Rilascio e amministrazione di Network drive			•		•
Gestione servizi FTP			•		•
Amministrazione Configurazione di network			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•		•
Gestione code di stampa			•		•

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

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

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

- 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

Servizio	Orario di erogazione	quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	-	-	-	-
	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	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	<b>770</b>	<b>770</b>	<b>770</b>	<b>770</b>

**Tabella 6 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 gen 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;



#### 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 € **68.077,37/anno** per un totale di € **272.309,48** 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)	18.592,56	48	74.370,24
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	38.935,81	48	155.743,25
<b>Totale Servizio a Canone</b>	<b>57.528,37</b>		<b>230.113,49</b>

Tabella 7 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio e Service Desk (Tabella C)	10.549,00	48	42.196,00
<b>Totale Servizio a Pacchetto</b>	<b>10.549,00</b>		<b>42.196,00</b>

Tabella 8 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	T
37	PBX	Palazzo Broletto	Base Standard	10	1,64	196,80	787,20	0%	
37	PBX	Sede di Piazza Tebaldo Brusato	Base Standard	12	1,64	236,16	944,64	0%	
37	PBX	Sede di Palazzo Martinengo	Base Standard	14	1,64	275,52	1.102,08	0%	
37	PBX	Sede di Via Cefalonia	Base Standard	12	1,64	236,16	944,64	0%	
37	PBX	sede di Via Milano	Base Standard	16	1,64	314,88	1.259,52	0%	
37	PBX	sede di Via Romiglia	Base Standard	6	1,64	118,08	472,32	0%	
37	PBX	sede di Via Fontane	Base Standard	8	1,64	157,44	629,76	0%	
37	PBX	Sede periferica Breno 2	Base Standard	6	1,64	118,08	472,32	0%	
37	PBX	Sede	Base Standard	6		118,08	472,32	0%	

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto	
		periferica di Darfo Boario Terme 2			1,64				
37	PBX	Sede periferica Desenzano 2	Base Standard	8	1,64	157,44	629,76	0%	
37	PBX	Sede periferica Montichiari	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	sede periferica Palazzolo s/Oglio	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	sede Periferica Leno	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	Sede periferica Orzinuovi	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	Sede periferica Salò	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	Sede periferica Sarezzo	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	Sede periferica Vestone 2	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto	
37	PBX	sede periferica Valsaviore	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	
37	PBX	Sede periferica Brescia 2	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	
37	PBX	Sede periferica di Darfo Boario Terme 3	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	
37	PBX	Sede periferica Edolo 2	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	Sede periferica Iseo 2	Base Standard	4	1,64	78,72	314,88	0%	
37	PBX	Sede periferica Salo'	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	
37	PBX	Sede periferica Sirmione	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	
37	PBX	Sede periferica Toscolano Maderno	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	
37	PBX	Sede periferica Manerba	Base Standard	2	1,64	39,36	157,44	0%	

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto	
		del Garda							
69	LAN	Palazzo Broletto	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	Sede di Piazza Tebaldo Brusato	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	Sede di Palazzo Martinengo	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	Sede di Via Cefalonia	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	sede di Via Milano	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	sede di Via Romiglia	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	sede di Via Fontane	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	Sede periferica Brescia 1	Base Standard	5	4,73	283,80	1.135,20	0%	
69	LAN	Sede periferica Breno 1	Base Standard	5	4,73	283,80	1.135,20	0%	
69	LAN	Sede periferica Breno 2	Base Standard	5	4,73	283,80	1.135,20	0%	
69	LAN	Sede periferica	Base Standard	2	4,73	113,52	454,08	0%	

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto
		Breno 3						
69	LAN	Sede periferica Edolo 1	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%
69	LAN	Sede periferica di Darfo Boario Terme 1	Base Standard	5	4,73	283,80	1.135,20	0%
69	LAN	Sede periferica di Darfo Boario Terme 2	Base Standard	5	4,73	283,80	1.135,20	0%
69	LAN	Sede periferica Desenzano 1	Base Standard	5	4,73	283,80	1.135,20	0%
69	LAN	Sede periferica Desenzano 2	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%
69	LAN	Sede periferica Montichiari	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%
69	LAN	Sede periferica Iseo 1	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%
69	LAN	sede periferica	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto	
		Palazzolo s/Oglio							
69	LAN	sede Periferica Leno	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	Sede periferica Orzinuovi	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	Sede periferica Salò	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	Sede periferica Sarezzo	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	Sede periferica Vestone 1	Base Standard	4	4,73	227,04	908,16	0%	
69	LAN	Sede periferica Vestone 2	Base Standard	2	4,73	113,52	454,08	0%	
69	LAN	sede periferica Valsaviore	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	sede periferica Borgo San Giacomo	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
69	LAN	Sede periferica Brescia 2	Base Standard	2	4,73	113,52	454,08	0%	

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto
69	LAN	Sede periferica di Darfo Boario Terme 3	Base Standard	1	4,73	56,76	227,04	0%
69	LAN	Sede periferica Desenzano 3	Base Standard	2	4,73	113,52	454,08	0%
69	LAN	Sede periferica Edolo 2	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%
69	LAN	Sede periferica Gardone Riviera	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%
69	LAN	Sede periferica Iseo 2	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%
69	LAN	Sede periferica Ponte di Legno	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%
69	LAN	Sede periferica Salo'	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%
69	LAN	Sede periferica Sirmione	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%
69	LAN	Sede	Base Standard	3		170,28	681,12	0%



Codice Listino Portale Consip	Ambito	Sede	Orario - SLA	Quantità	Canone Unitario (Euro/Mese)	Totale Anno (NO Sconto)	Totale Contratto (NO Sconto)	Sconto	
		periferica Toscolano Maderno			4,73				
69	LAN	Sede periferica Manerba del Garda	Base Standard	3	4,73	170,28	681,12	0%	
88	LAN	Sede di Via Cefalonia	Base Standard	1	4,76	57,12	228,48	0%	
114	Server	Sede di Via Cefalonia	Base Standard	21	32,42	8.169,84	32.679,36	0%	
<b>Totale</b>						<b>18.592,56</b>	<b>74.370,24</b>		

Tabella 9 Riepilogo Servizi di Gestione

**Servizio Manutenzione - TABELLA B**

Codice Listino Portale Consip	Ambito	Tipologia Manutenzione	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
63	PBX	Base	2.475,42	48	9.901,70
108	Reti Locali	Base	16.566,83	48	66.267,34
133	Server	Base	19.893,55	48	79.574,22
<b>Totale</b>			<b>38.935,81</b>		<b>155.743,25</b>

**Tabella 10 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 **€ 51.679,00**.
- Ambito tecnologico **Rete Locale** – percentuale del **3,34%** del valore totale complessivo dell'ambito pari a **€ 496.013,00**.
- Ambito tecnologico **Server** – percentuale del **4,41%** del valore totale complessivo dell'ambito pari a **€ 451.101,00**.

**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					
	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					
	Orario Continuato - SLA Standard					
	Orario Continuato - SLA Gold	770	13,70	10.549	48	42.196,00
<b>Totale</b>						<b>42.196,00</b>

Tabella 11 Riepilogo Servizi a Pacchetto

**Tutti i prezzi sono IVA esclusa**

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

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

**Ripartizione TABELLA A**



Gestione	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
<b>Centrali telefoniche</b>	2.873,28	2.873,28	0
<b>PdL</b>			
<b>Rete Locale</b>	7.549,44	7.549,44	0
<b>Server</b>	8.169,84	8.169,84	0
<b>Sicurezza</b>			
<b>Presidio</b>			

Tabella 12 Ripartizione RTI Servizi di Gestione

**Ripartizione TABELLA B**

Manutenzione e Presidi	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
<b>Manutenzione Centrale Telefonica</b>	2.475,42	2.475,42	0
<b>Manutenzione PdL</b>			
<b>Manutenzione Rete Locale</b>	16.566,83	16.566,83	0
<b>Manutenzione Server</b>	19.893,55	19.893,55	0
<b>Manutenzione Sicurezza</b>			

Tabella 13 Ripartizione RTI Servizi di Manutenzione

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

#### 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			
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			
	Orario Continuato - SLA Standard			
	Orario Continuato - SLA Gold	10.549,00	10.549,00	0

**Tabella 14 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 Acquisiretepa, 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

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

### ***Allegato 1 – Lista degli apparati inclusi nel perimetro***

File Asset Assessment Provincia di Brescia Lotto 2 V3.3 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



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



### ***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