

Spett.le Regione del Veneto
U.O. Acquisti Centralizzati SSR - CRAV.

Inviata a mezzo PEC acquisticentralizzati@pec.regione.veneto.it

Padova, 20/03/2017

Oggetto: Consultazione preliminare di mercato - Gara d'appalto per l'affidamento del "Sistema Informativo Regionale".

Gentile Cliente,

in relazione all'oggetto, valutati gli ambiti di gara e i contenuti della Convenzione CONSIP "*Servizi di gestione e manutenzione sistemi ip e pdl*"¹ (nel seguito per brevità SGM) di cui l'ATI formata da Fastweb SpA (mandataria) e Maticmind (mandante) è titolare dal 30/11/2016, è possibile trovare corrispondenza rispetto ai servizi richiesti in gara, in particolare riguardo al *Lotto 2 - Servizio di gestione dell'infrastruttura dei servizi e degli applicativi* e al *Lotto 4 - Servizio di "Unico Punto di Contatto - SPOC (Single Point of Contact)"*.

Di seguito riportiamo una breve descrizione dei servizi oggetto di Convenzione SGM e successivamente gli elementi di servizio che trovano corrispondenza con le richieste del capitolato.

La Convenzione CONSIP SGM

La Convenzione CONSIP SGM è uno strumento per l'acquisto diretto dei servizi seguenti:

- Servizio di Gestione

1

https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/main/pa/strumenti/dettaglio.jsp?tipo_utente=PA&idT=809180&tipovis=descr&nome=Servizi+di+gestione+e+manutenzione+di+sistemi+ip+e+postazioni+di+lavoro&frompage=convenzioni.jsp&orderBy=attivazione&sort=desc&__pagina=1&__element=paginazione&categoria=1&tipoStrumento=Convenzione



- Gestione Centrali telefoniche
- Gestione Apparati di Reti locali
- Gestione Apparati di sicurezza (Lotto 2)
- Gestione Postazioni di Lavoro
 - Servizio IMAC
- Gestione Server (Lotto 2)
- Servizio Manutenzione
 - Manutenzione Centrali telefoniche
 - Manutenzione Apparati di Reti locali
 - Manutenzione Apparati di sicurezza (Lotto 2)
 - Manutenzione Postazioni di Lavoro
 - Manutenzione Server (Lotto 2)
- Interventi sul cablaggio
- Servizi di Presidio (Lotto 2)
- Servizio di service desk (Lotto 4)

Gli item sottolineati costituiscono gli elementi di servizio SGM che trovano una corrispondenza rispetto alle richieste della bozza di capitolato, tra parentesi il lotto di riferimento. Ogni servizio può essere acquisto con differenti livelli di servizio (standard, gold) e di copertura oraria (base, esteso, H24).

Per ovvie ragioni di standardizzazione, la Convenzione non dettaglia puntualmente ogni elemento di servizio, ma definisce i livelli minimi garantiti lasciando al “Piano di Esecuzione dei Servizi”, redatto successivamente all’assessment dell’infrastruttura, le personalizzazioni delle modalità e dei processi più adatte alla peculiare struttura tecnico/organizzativa dell’Amministrazione Richiedente (cfr. guida alla convenzione § 3.1). A compravo alleghiamo la guida alla convenzione[1] disponibile sul sito www.acquistinretepa.it.

Di seguito una breve descrizione dei servizi che a nostro avviso consentirebbe l’applicazione della Convenzione SGM anche al contesto regionale.



Lotto 2 - Servizio di gestione dell'infrastruttura dei servizi e degli applicativi

Riguardo al Lotto 2, la Convenzione SGM mediante i servizi sopra indicati, consente la gestione, manutenzione, monitoraggio e supporto specialistico delle infrastrutture hardware e software di base e di ambiente, mentre resta esclusa la componente di software applicativo e di manutenzione evolutiva.

La possibilità di avvalersi della Convenzione SGM prevedrebbe quindi la distinzione tra conduzione, presente in Convenzione, dall'evoluzione hardware e software.

La conduzione può essere quindi effettuata mediante la Convenzione SGM avvalendosi dei servizi di gestione e manutenzione degli ambiti di sicurezza e server oltre che attraverso i servizi di presidio.

Oltre a quanto previsto specificatamente nel servizio di gestione server (§. 2.4.5 della guida alla convenzione), la RTI aggiudicataria ha previsto infatti una serie di figure professionali caratterizzate da differenti seniority e competenze, dettagliate nella guida alla convenzione (§ 2.7), tramite le quali sarebbe possibile gestire e mantenere l'insieme delle componenti oggetto di gara. A titolo esemplificativo, attinenti ai servizi richiesti nel lotto 2, riportiamo

- Sistemista Senior - ambiti PdL e Server
 - Titolo di studio : laurea in discipline tecnico-scientifiche media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
 - Esperienze lavorative : Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista. Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni. Modelli di erogazione di servizi in ambito pubblico. Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato. Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi. Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico. Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware. Configurazione e gestione apparecchiature HW Enclosures, Server Blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library. Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti



software e hardware di base, di ambiente e di rete. Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione. Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi. Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica. Personalizzazione e configurazione delle componenti di back-office. Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS. Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat. Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, SQL Server, DPM, SCOM, SCCM, TMG, Microsoft Exchange, Forefront, Sharepoint. Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi. Sistemi di virtualizzazione (VmWare) in modalità private cloud. Conoscenze di piattaforme Open Source

- Sistemista Senior - Ambiti Sicurezza/Rete LAN
 - Titolo di studio : laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
 - Esperienze lavorative : Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista di sicurezza. Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse. Partecipazione a gruppi di lavoro nell'ambito di progetti di realizzazione nell'area delle telecomunicazioni e della sicurezza. Progettazione e messa in esercizio di reti di medio/grandi dimensioni. Esperienza comprovata nell'analisi delle vulnerabilità di sistemi e reti in esercizio senza impattare sull'operatività ed il funzionamento degli stessi. Esperienza nell'utilizzo di metodologie di project management. Procedure di monitoraggio e auditing di progetti. Esperienza nell'analisi e nella valutazione delle configurazioni e delle regole tecniche delle principali soluzioni di sicurezza utilizzate per proteggere il network (Firewall, IPS/IDS, SIEM, soluzioni antimalware, etc.). Esperienza nell'analisi di un'infrastruttura IT complessa volta all'individuazione di problematiche architetturali che ne potrebbero compromettere la sicurezza.



Lotto 4 - Servizio di "Unico Punto di Contatto - SPOC (Single Point of Contact)"

Per quanto riguarda il lotto 4, il servizio di Service Desk della Convenzione SGM, opzionale al servizio di gestione, ricalca interamente i contenuti del Lotto. Nella guida alla convenzione al § 2.8 pag. 36, si legge infatti che il servizio rappresenta il *singolo punto di contatto cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con gli eventuali vincoli o limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel Piano di Esecuzione dei Servizi) 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.*

Il servizio prevede quindi di accogliere, analizzare e classificare la richiesta di assistenza al fine di risolverla o attraverso FAQ consolidate e prassi predeterminate oppure smistando la segnalazione al secondo livello di gestione interno alla convenzione (es. gestione server, presidio) o verso terze parti (es. supporto specialistico applicativi, hardware in garanzia). Allo scopo il service desk è dotato di strumenti per la gestione dei Trouble Ticket e per il Knowledge Management.

Le specifiche modalità operative, come anticipato in premessa, possono essere oggetto di personalizzazioni in relazione alla peculiare struttura tecnica/organizzativa dell'Amministrazione.

Conclusione

In relazione agli elementi forniti e all'analisi svolta è possibile ritenere la Convenzione CONSIP SGM una valida alternativa alla gara d'appalto per il Lotto 2, limitatamente alla conduzione dei sistemi, ed il Lotto 4. Inoltre, come è noto, le Convenzioni CONSIP garantiscono la riduzione delle pratiche amministrative, sia ex ante (istruttoria, pubblicazione, commissione di gara, ecc.) che ex post (direzione lavori, subappalto, ecc.), tempi certi di avvio del servizio, assenza di contenziosi e controllo della spesa.

Nel caso in cui codesta Amministrazione voglia valutare compiutamente l'applicabilità della Convenzione SGM al contesto specifico regionale, considerata la possibilità, prevista dalla Convenzione, di richiedere all'aggiudicatario un assessment (§ 2.9 della guida alla convenzione), comunque non impegnativo per l'Amministrazione, volto a determinare il



piano di esecuzione dei servizi, ovvero il dettaglio dei prezzi e delle prestazioni erogate, la scrivente si rende disponibile fin d'ora, in caso di richiesta, ad organizzare tempestivamente le attività propedeutiche alla redazione del progetto.

Sperando di aver fornito un utile contributo alla definizione dell'appalto, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Moris Mariani
Procuratore
(f, to digitalmente)

Guida alla Convenzione

SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE SISTEMI IP E PDL

Tutti i Lotti

INDICE

INDICE.....	2
1. Premessa	4
2. Oggetto della Convenzione	5
2.1 Durata della Convenzione e dei contratti.....	5
2.2 Condizioni di utilizzo della Convenzione	5
2.3 Servizi.....	7
2.4 Servizio di gestione	7
2.4.1 Gestione Centrali telefoniche	10
2.4.2 Gestione Apparati di Reti locali	11
2.4.3 Gestione Apparati di Sicurezza.....	13
2.4.4 Gestione Postazioni di Lavoro	15
2.4.4.1 Servizio IMAC.....	16
2.4.5 Gestione Server	18
2.5 Servizio di manutenzione	20
2.6 Interventi sul cablaggio.....	23
2.7 Servizi di Presidio.....	25
2.8 Servizi di service desk	36
2.9 Servizio di Assessment e di definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi 37	
2.9.1 Assessment	38
2.9.2 Piano di esecuzione dei servizi	40
2.10 Call-center	43
2.11 Reportistica per le Amministrazioni.....	49
2.12 Orari di erogazione dei servizi e SLA	50
3. Modalità della fornitura	54
3.1 Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi	55
3.2 Ordinativo di Fornitura Principale.....	57
3.3 Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi e Ordinativi Collegati 57	
4. Condizioni economiche	59
4.1 Corrispettivi	59
4.2 Procedura di applicazione delle penali.....	59
5. Fatturazione e pagamenti	63
6. Come Ordinare.....	64
6.1 Registrazione.....	64
6.2 Ordinativo di fornitura.....	64

7. Allegati	66
7.1 Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali	66
7.2 Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali	68

1. Premessa

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Convenzione **Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e PDL** – Tutti i **Lotti** (di seguito, per brevità, anche Convenzione), stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con il **RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A.** (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per i suddetti lotti.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <http://www.acquistinretepa.it>, nella sezione Sei una Amministrazione? > Che strumento vuoi usare? > Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro.

Le Amministrazioni Contraenti provvederanno, al momento dell'emissione del singolo Ordinativo di Fornitura, alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. n.207/2010, e all'indicazione sul medesimo Ordinativo di Fornitura del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello della Convenzione.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <http://www.acquistinretepa.it> è attivo il servizio di Call Center degli Acquisti in Rete della P.A. al numero verde 800 753 783.

2. Oggetto della Convenzione

Oggetto della presente convenzione è la fornitura di servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici ICT già presenti presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni: Centrali telefoniche, apparati di Reti locali, Postazioni di lavoro, Server, Sistemi di sicurezza, Sistemi di cablaggio.

In particolare è prevista l'erogazione dei seguenti servizi:

- *Servizio di Gestione*
 - *Gestione Centrali telefoniche*
 - *Gestione Apparati di Reti locali*
 - *Gestione Apparati di sicurezza*
 - *Gestione Postazioni di Lavoro*
 - *Servizio IMAC*
 - *Gestione Server*
- *Servizio Manutenzione*
 - *Manutenzione Centrali telefoniche*
 - *Manutenzione Apparati di Reti locali*
 - *Manutenzione Apparati di sicurezza*
 - *Manutenzione Postazioni di Lavoro*
 - *Manutenzione Server*
- *Interventi sul cablaggio*
- *Servizi di Presidio*
- *Servizio di service desk*

e dei seguenti ulteriori servizi, la cui remunerazione è compresa in quella dei precedenti:

- *Servizio di Assessment e definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi*
- *Gestione della Convenzione e dei contratti attuativi*

2.1 Durata della Convenzione e dei contratti

La Convenzione ha durata contrattuale di 18 (diciotto) mesi ed è prorogabile fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi.

La durata dei singoli Contratti, attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno una durata minima di 24 mesi e massima di 48 mesi, con modularità di un anno, a decorrere dalla data di Avvio dei Servizi, relativamente al primo servizio contrattualizzato.

Gli Ordinativi di Fornitura, Principali o Collegati, possono essere emessi esclusivamente entro il periodo di durata della Convenzione e fino al raggiungimento del suo quantitativo massimo.

2.2 Condizioni di utilizzo della Convenzione

Le attivazione dei servizi sono sottoposte ai seguenti vincoli:

- su ciascun apparato può essere prestato il servizio di manutenzione solo se sullo stesso apparato sia prestato il servizio di gestione;

- gli interventi sul cablaggio possono essere prestati solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati di uno o più dei seguenti ambiti: centrali telefoniche, apparati di reti locali, postazioni di lavoro;
- il servizio IMAC può essere prestato solo se sia stato attivato il servizio di gestione postazioni di lavoro;
- il service desk può essere prestato solo relativamente ad apparati su cui sia prestato il servizio di gestione;
- il presidio può essere prestato solo se sia prestato il servizio di gestione per uno o più apparati relativi all'ambito oggetto di presidio.

Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura Principale, l'Amministrazione stipula il Contratto di Fornitura, avente ad oggetto i servizi richiesti nell'Ordinativo, e di durata determinata dall'Amministrazione, a scelta tra 24, 36 o 48 mesi.

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

- a) nuovi servizi, tra quelli oggetto della presente Convenzione, sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura; per tali nuovi servizi la durata di erogazione non potrà essere inferiore a 12 mesi, e sarà, a scelta dell'Amministrazione, fino al 24°, 36° o 48° mese successivo alla stipula del Contratto di Fornitura. Ne potrà derivare che, limitatamente a tali nuovi servizi, la durata del Contratto di Fornitura risulti di conseguenza estesa.
- b) servizi precedentemente contrattualizzati con l'Ordinativo Principale di Fornitura su nuovi apparati o su apparati già oggetto del Contratto di Fornitura (ad esempio, servizi in relazione ai quali l'Amministrazione Contraente ha esaurito il numero di pacchetti di interventi sul cablaggio, pacchetti IMAC, ticket del service desk o servizi su nuovi apparati per i quali l'Amministrazione richieda in un secondo momento l'erogazione dei servizi); anche in questo caso, l'Ordinativo Collegato può estendere la durata originaria del Contratto di Fornitura fino ad una durata complessiva, a scelta dell'Amministrazione, di 36 o 48 mesi dalla stipula del Contratto di Fornitura.

Si precisa che, con l'invio degli Ordinativi di Fornitura Collegati, come indicato ai punti a) e b) precedenti, l'Amministrazione potrà variare la durata del contratto (stipulato con l'Ordinativo di Fornitura Principale), rispettando comunque il vincolo che la durata complessiva massima non potrà in alcun caso superare i 48 mesi a partire dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura (es: se la durata del Contratto di Fornitura era di 24 mesi, l'Ordinativo Collegato potrà estenderla di 12 o 24 mesi, mentre se la durata del Contratto di Fornitura era pari a 36 mesi, potrà essere estesa di soli ulteriori 12 mesi).

È prevista una **scontistica** nel caso in cui l'Amministrazione attivi il servizio di gestione su più ambiti tecnologici, come meglio definito nel Capitolato tecnico. Al momento dell'inserimento a carrello dei servizi richiesti, la piattaforma effettuerà automaticamente il calcolo di detto sconto.

Inoltre, si precisa che, qualora un'Amministrazione, limitatamente ad un servizio acquisito nell'Ordinativo di Fornitura principale, con l'emissione di un Ordinativo collegato, per quanto riguarda la quantità di oggetti su cui richiede il servizio, si ritrovi a dover ricadere in una **nuova fascia**, allora, a far data dall'invio dell'ordinativo collegato, dovrà riconoscere al Fornitore per detto servizio e per

tutti gli oggetti in esame il canone mensile relativo alla nuova fascia. Ad esempio: se inizialmente l'Amministrazione richiede il servizio di gestione della centrale telefonica per 80 derivati, riconoscerà al Fornitore il canone mensile della fascia B moltiplicato per 80; se successivamente, con un ordinativo collegato, richiede l'erogazione su ulteriori 30 derivati, dovrà riconoscere al Fornitore, per detto servizio e a partire dalla data di invio dell'ordinativo collegato, il canone mensile della fascia C moltiplicato per 110.

2.3 Servizi

I servizi oggetto della presente sono i seguenti:

- Servizio di Gestione
 - o Gestione Centrali telefoniche
 - o Gestione Apparati di Reti locali
 - o Gestione Apparati di sicurezza
 - o Gestione Postazioni di Lavoro
 - Servizio IMAC
 - o Gestione Server
- Servizio Manutenzione
 - o Manutenzione Centrali telefoniche
 - o Manutenzione Apparati di Reti locali
 - o Manutenzione Apparati di sicurezza
 - o Manutenzione Postazioni di Lavoro
 - o Manutenzione Server
- Interventi sul cablaggio
- Servizi di Presidio
- Servizio di service desk

e potranno essere richiesti dalle singole Amministrazioni sulle infrastrutture esistenti nei seguenti ambiti tecnologici:

- Centrale telefonica;
- Rete locale;
- Cablaggio;
- Sicurezza;
- Postazione di lavoro (PdL);
- Server.

Si rimanda al capitolo 3 del Capitolato tecnico per una descrizione puntuale degli ambiti tecnologici e degli oggetti, all'interno di ciascun ambito, per i quali le Amministrazioni potranno richiedere i predetti servizi.

2.4 Servizio di gestione

Il servizio di gestione potrà essere richiesto per uno o più tra gli ambiti tecnologici precedentemente riportati (fatta eccezione per il cablaggio), 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.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di "malfunzionamento a livello di gestione" a fronte di:
 - a) richieste di intervento trasmesse dal service desk 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 (ed eventualmente di presidio) dei sistemi in gestione;
2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
 - a) un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
 - b) un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
 - c) la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
 - i. 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;
 - ii. vengono seguite le procedure definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti;
3. aggiornamento o chiusura del ticket;
4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di change nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di change management.

Nei successivi sotto-paragrafi sono definite una serie di attività, specifiche per ogni ambito tecnologico, che rientrano tutte tra gli "interventi di gestione a richiesta". Tali interventi di gestione saranno effettuati dal Fornitore a fronte di:

1. richieste di intervento trasmesse dal service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso, e formulate a seguito di richiesta da parte degli utenti abilitati al service desk e titolati, in base alle policies definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi, alla richiesta dell'intervento di gestione in oggetto;
2. 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;

Altra attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, è quella di change management. Il Fornitore dovrà a tal fine mettere in atto un processo di change, definito nel Piano di Esecuzione dei Servizi, che assicuri:

- la definizione delle politiche e dei processi di "change" e le procedure di ripristino, in accordo con l'Amministrazione;
- la valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- la coerenza dei "change" effettuati;
- la registrazione e tracciabilità di tutti i "change" effettuati;
- la 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.

Sarà cura del Fornitore valutare sulla base degli SLA e dell'orario di erogazione richiesti dall'Amministrazione, sulla base dell'ambito tecnologico interessato e sulla base della numerosità degli elementi da gestire, le modalità di erogazione del servizio, se con personale on-site o se da remoto o un mix delle due modalità.

Nel Piano di Esecuzione dei Servizi che il Fornitore consegnerà all'Amministrazione, prima dell'avvio dei servizi, dovrà essere indicato dettagliatamente, per ciascun ambito tecnologico per il quale attiverà il servizio, le modalità di erogazione, ovvero se con personale on-site o da remoto e ne spiegherà puntualmente le motivazioni della scelta, che dovranno essere coerenti con quanto indicato in offerta tecnica.

Per l'espletamento dei servizi di gestione e per l'operatività da remoto, il Fornitore dispone di un Centro di Gestione (integrato con il sistema di trouble ticketing, che dovrà essere collegato alla rete dell'Amministrazione, in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno a carico dell'Amministrazione.

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

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati (definizione utenze, reset password, ecc.);
- 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 con:
 - a) pianificazione ed esecuzione della distribuzione e verifica del relativo esito;
 - b) esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità.

Dalle attività sopra evidenziate ne consegue che il Centro di Gestione deve includere anche mediante integrazione delle basi dati indicate precedentemente, informazioni su:

- dati amministrativi;
- dati relativi alle configurazioni fisiche e logiche degli apparati controllati;
- misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- log dei trouble ticket gestiti dal call center;
- classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati;
- dati di riscontro della qualità.

Si precisa che, ove fossero previste licenze e/o support subscription per le attività di aggiornamento di tutte le componenti software, dette licenze restano a carico delle Amministrazioni.

2.4.1 Gestione Centrali telefoniche

Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutte le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
 - o gestione dell'allarmistica e delle congestioni, inclusa la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
 - o supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e dei terminali, e degli upgrade (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
 - o tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;

- backup delle configurazioni;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato.

2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

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

L'Amministrazione corrisponderà al fornitore un canone mensile onnicomprensivo per derivato per il servizio di gestione delle centrali telefoniche, intendendo incluso in detto canone la gestione di tutti gli eventuali sistemi afferenti l'ambito tecnologico in esame, ad esempio UPS, UC, terminali, sistema di monitoraggio, etc.. Detto canone verrà differenziato unicamente in base a: fasce di derivati da prendere in carico, SLA, orario di erogazione.

Si precisa che il numero di derivati è riferito alla singola sede.

La successiva aggiunta, in vigenza di contratto, di elementi sistemistici (differenti da derivati telefonici) non comporta variazioni nel canone del servizio di gestione che è comunque onnicomprensivo (ad esempio, l'aggiunta di un UPS per la centrale telefonica non fa variare il canone mensile che dipende unicamente dal numero di derivati gestiti).

2.4.2 Gestione Apparati di Reti locali

Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutte le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione;

- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva di tutte le operazioni che servono per mantenere la rete di dati in operatività, quali ad esempio:
 - o la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione;
 - o la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi;
 - o la distribuzione del software;
 - o azioni e procedure orientate all'utilizzo ottimo delle risorse di rete;
- conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
 - o gestione dell'allarmistica e delle congestioni, inclusa la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
 - o supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e degli upgrade di rete (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
 - o tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
- supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio:
 - o analisi dei rischi di sicurezza;
 - o controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate;
 - o aggiornamento e patching del software e degli apparati;
 - o tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- logging e backup dei dati e delle configurazioni, inclusivi di attività quali ad esempio:
 - o logging dei problemi e dei malfunzionamenti occorsi;
 - o logging per l'auditing della sicurezza della rete e dei sistemi;
 - o analisi delle prestazioni del servizio;
 - o rendicontazione;
 - o back-up dei dati di configurazione di tutti gli apparati di rete e salvataggio su area di memorizzazione predefinita con tempistica che non superi le 72 ore;
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS.
- è escluso il servizio di aggiornamento dei firmware alla major release.

2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore;
- modifica dell'indirizzamento IP.

L'Amministrazione corrisponderà al fornitore un canone mensile onnicomprensivo per apparato di rete gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione di eventuali UPS, sistema di monitoraggio e altri sistemi/apparati afferenti all'apparato cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a: tipologia di apparato (switch stand-alone o access point wireless e switch modulare), fasce di apparati da prendere in carico, SLA, orario di erogazione del servizio.

Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per suddetto servizio sarà pertanto calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario, il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale degli apparati per i quali si chiede l'erogazione del servizio.

Si precisa che il numero di apparati è riferito alla singola sede.

La successiva aggiunta, in vigenza di contratto, di elementi sistemistici non comporta variazioni nel canone del servizio di gestione che è comunque onnicomprensivo.

2.4.3 Gestione Apparati di Sicurezza

Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

- analisi periodica dei log degli eventi firewall alla ricerca di eventi anomali (tentativi di accesso, traffico anomalo, attacchi virali, violazione delle policy, ecc. e qualsiasi evento potenzialmente dannoso);
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS);
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati;
- coordinamento degli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di sicurezza e/o apparati di sicurezza, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
- interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- rendicontazione dei livelli di servizio;
- monitoraggio con lo scopo principale di una rapida ed efficace prevenzione e risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura di sicurezza;
- monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
- attività di gestione per la risoluzione degli incidenti determinati da un malfunzionamento hardware e/o software delle apparecchiature per la sicurezza perimetrale;
- salvataggio dei file della configurazione e delle policy adottate da farsi ad ogni variazione della stessa e comunque con frequenza settimanale;
- salvataggio dei log degli eventi e della navigazione in modalità nativa (non modificabile) archiviati su nastro utilizzando il sistema centralizzato di backup con un periodo di retention di 2 anni;

- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- è escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità, servizi SOC e similari.

2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'Amministrazione al Fornitore;
- modifica dell'indirizzamento IP;
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS);
- ripristino dei file di log allo scopo di consultazione.

Non sono inclusi servizi di progettazione o evoluzione di architetture di sicurezza.

L'Amministrazione corrisponderà al fornitore un canone mensile onnicomprensivo per apparato di sicurezza gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione di eventuali UPS, sistema di monitoraggio, console e altri sistemi/apparati afferenti all'apparato cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a: apparato di sicurezza (small, medium o large), fasce di apparati (Fascia A, Fascia B), SLA (Standard o Gold), orario di erogazione del servizio (Base, Esteso, o Continuato). Il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale degli apparati per i quali si chiede l'erogazione del servizio.

Si precisa che il numero di apparati è riferito alla singola sede.

Per apparato di sicurezza small si intende:

- Firewall con un numero di indirizzi IP non superiore a 50, un throughput < 200Mbps, 4 o 5 porte da 10-100Mbps;
- Sonda IDS;
- Sonda IPS;
- Router entry level (tipo Stand alone con almeno 2 porte 10/100 baseTX RJ-45, una porta ISDN BRI o ADSL).

Per apparato di sicurezza medium si intende:

- Firewall con un numero di indirizzi IP illimitato, un throughput fra 200Mbps e 400Mbps, 6 o 8 porte da 10-100Mbps;
- Router fascia media (chassis modulare, modello da armadio a rack standard da 19 pollici, con almeno due porte 10/100/1000Base-Tx RJ-45, almeno due slot di espansione per il supporto porte dati).

Per apparato di sicurezza large si intende:

- Firewall con un numero di indirizzi IP illimitato, un throughput superiore a 400Mbps, 4 porte da 10-100Mbps, 4 porte da 1Gbps;
- Router fascia alta (chassis modulare, modello da armadio a rack standard da 19 pollici, alimentatore ridondato, con almeno due porte 10/100/1000Base-Tx RJ-45, almeno cinque slot di espansione per il supporto di porte dati, fra cui 1 porta OC-3/STM-1).
- L'Amministrazione corrisponderà al fornitore un canone mensile onnicomprensivo per apparato di rete gestito, intendendo incluso in detto canone la gestione di eventuali UPS, sistema di monitoraggio e altri sistemi/apparati afferenti all'apparato cui si riferisce il canone. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a: tipologia di apparato

- (switch stand-alone o access point wireless e switch modulare), fasce di apparati da prendere in carico, SLA, orario di erogazione del servizio.
- Il costo complessivo per l'Amministrazione contraente per suddetto servizio sarà pertanto calcolato nel seguente modo: stabilito l'orario di erogazione da richiedere e lo SLA necessario, il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale degli apparati per i quali si chiede l'erogazione del servizio.

2.4.4 Gestione Postazioni di Lavoro

Rientrano nell'ambito del presente servizio le PDL con versioni del Sistema operativo ancora supportate dal Produttore del SW. Pertanto, qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del servizio di gestione per Pdl con versioni del Sistema operativo non più supportate dal loro Produttore (End-of-Support), il Fornitore, dietro presentazione di una dichiarazione ufficiale del produttore che ne attesti il cessato supporto, non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in gestione dette PDL. Si precisa, altresì, che sarà facoltà del Fornitore accogliere comunque la richiesta di gestione per dette PDL, purché alle condizioni previste dalla Convenzione per le PDL con Sistema operativo ancora supportato dal Produttore.

Qualora, durante la vigenza di un contratto di gestione di PDL, il fornitore venga a conoscenza dell'imminente cessazione del supporto da parte del Produttore del sistema operativo relativo ad una o più PDL oggetto del servizio di gestione, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il suddetto supporto. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente alle PDL equipaggiate con tale Sistema operativo, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

Rientrano in quest'ambito tutte le attività di monitoraggio delle PdL volte ad assicurare il corretto mantenimento in efficienza di tutte le PdL dell'Amministrazione, sia per quanto riguarda le componenti Hardware che per quelle Software (SO, suite di Office automation, client antivirus). In particolare, il servizio dovrà assicurare

- il monitoraggio e controllo sullo stato dei software di base installati (S.O., antivirus, suite di Office automation) assicurando che per i prodotti supportati siano presenti le patch e gli aggiornamenti, provvedendo se necessario attraverso il servizio di Aggiornamento SW PdL di cui oltre;
- il monitoraggio e controllo sul rispetto delle configurazioni di sicurezza secondo le policy indicate dall'Amministrazione;
- il monitoraggio e controllo sui software installati con aggiornamento del DB degli asset dove richiesto;
- il monitoraggio periodico delle prestazioni delle PdL al fine di individuare ed anticipare potenziali problemi di capacity ed efficienza, ed elaborare proposte per la loro soluzione

2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- aggiornamento SW PdL: tale servizio prevede l'aggiornamento del Software di base, di Software di produttività, di Software Antivirus attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti (da remoto e, in caso di impossibilità, con interventi on-site). Sono inclusi tutti gli aggiornamenti (service pack, patch, bug fixing, ecc.) che non comportino

passaggio da una major release ad un'altra. Sono quindi escluse dal servizio ad esempio migrazioni da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release dello sistema operativo.

L'Amministrazione corrisponderà al fornitore un canone mensile onnicomprensivo per PdL gestita. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a: fasce di PdL (Fascia A, B, C, D), SLA (Standard o Gold), orario di erogazione (Base, Esteso, o Continuato). Il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale PdL per le quali si chiede l'erogazione del servizio. Si precisa che il numero di PdL è riferito alla singola sede.

2.4.4.1 Servizio IMAC

Il servizio IMAC potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione delle Postazioni di Lavoro. L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio è indipendente da quello contrattualizzato per il servizio di gestione PdL citato.

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definite nel seguito, sulle specifiche PdL per le quali le singole PA richiederanno un intervento on site. Tale servizio potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi. Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune. Laddove le attività di "change" e "add", relative ai software facenti parte dell'ambito tecnologico PDL possano essere eseguite mediante distribuzione elettronica da remoto, e qualora l'Amministrazione opti per tale modalità, le suddette attività rientrano tra quelle previste e remunerate con il servizio di gestione PDL.

Il costo del pacchetto è riportato nel *Listino di Fornitura*, ed è differenziato unicamente in base ai 2 soli orari di erogazione: Base o Esteso.

Il servizio IMAC di cui al presente paragrafo è acquisito dall'Amministrazione con l'acquisto di "pacchetti" di 5 interventi. La validità del pacchetto è limitata alla durata contrattuale del contratto di fornitura; durante tale periodo il Fornitore è obbligato ad erogare il servizio anche alla scadenza della Convenzione o ad esaurimento dei massimali di fornitura.

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

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

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

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

Install - Installazione di nuova PdL

Il fornitore provvede all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti della Postazione di Lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico della PA, che comprende varie azioni tra cui, per esempio, la corretta predisposizione dell'impianto dati e di quello elettrico.

Se l'installazione avviene in sostituzione di una PdL preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa. La disinstallazione è a carico del Fornitore.

Remove - Disinstallazione di una PdL

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono incluse le attività di seguito riportate:

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;
- imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'Amministrazione.

Move - Movimentazione di una PdL

Il servizio, a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata dall'Amministrazione;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Il servizio non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse. In tal caso, il Fornitore eseguirà comunque le attività di propria competenza, in collaborazione con il Personale della PA preposto al trasporto.

Add - Aggiunta ad una PdL

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa.

- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'Amministrazione.

L'attività, in entrambi i casi prevede l'esecuzione di test di installazione per verificare il funzionamento delle componenti aggiunte, eventualmente sulla base di procedure fornite dall'Amministrazione.

Change - Modifiche ad una Pdl

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo (es.: passaggio da Windows Vista a Windows 7).

In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell'Utente.

2.4.5 Gestione Server

Nel seguito vengono descritte le attività che il fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione:

1. Attività svolte autonomamente dal fornitore

- installazione di patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione, inclusiva di:
 - o costante monitoraggio dei rilasci;
 - o verifica preventiva della applicabilità di tali patch nell'ambiente della Amministrazione e valutazione del loro impatto;
 - o richiesta delle patch/hot fix qualora non disponibili;
 - o definizione di un piano di installazione concordato con l'Amministrazione (date ed ambiti di intervento);
 - o predisposizione di apposite procedure di salvataggio;
- cambiamenti di configurazione, con particolare riferimento alle regole di sicurezza informatica ed alla configurazione network, da concordare con l'Amministrazione a seguito di cambi di policy, nuove regole di sicurezza, modificazione nell'allocazione delle risorse per l'ottimizzazione delle prestazioni o altre motivazioni che dovessero emergere dall'attività di conduzione e monitoraggio, secondo le modalità previste dal processo di change management;
- amministrazione dei sistemi e settaggio di configurazioni del sistema operativo e dei servizi infrastrutturali attivi, amministrazione delle macchine virtuali e dei sistemi in cluster;
- elaborazioni batch e schedulazione;
- amministrazione utenti a livello Sistema operativo;

- backup dei dati di sistema;
- supporto alla manutenzione del software;
- monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile, allo scopo di garantire l'efficienza di tutte le componenti (CPU, memorie, BUS di sistema e dispositivi di I/O), al fine di determinare possibili aree di inefficienza o colli di bottiglia dell'intera infrastruttura, definendo soglie di utilizzo delle risorse ed intervenendo prontamente a fronte di eventuali malfunzionamenti;
- monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus;
- monitoraggio delle security policy;
- assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;
- capacity planning volto alla determinazione e la messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente dei server;
- intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura non legati al sistema operativo server, segnalando opportunamente all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti;
- in particolare, per i server infrastrutturali più diffusi, si citano le attività tipiche:
 - o per i Directory Server (es.: Active Directory/LDAP): amministrazione domini, amministrazione policy e profili di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; allineamento e sincronizzazione di directory server multipli; verifica periodica dell'integrità dei dati;
 - o per i Network Server (es.: DHCP/WINS/DNS): amministrazione delle configurazioni di network, delle policy di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; verifica periodica dell'integrità dei dati;
 - o per i File Server: gestione quote di spazio disco ed amministrazione dei permessi di accesso; monitoraggio occupazione spazio disco e segnalazione di criticità; rilascio ed amministrazione di network drives; gestione servizi FTP;
 - o per i Print Server: gestione code di stampa; amministrazione quote e priorità.

2. Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione

- richieste di riconfigurazione apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software di forniti dall'Amministrazione al Fornitore;
- modifica dell'indirizzamento IP;
- monitoraggio, raccolta e storicizzazione, a richiesta, dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile.

Si precisa che la fornitura di patch, aggiornamenti software rimangono a carico dell'Amministrazione, mentre il fornitore ha la responsabilità dell'installazione degli stessi.

Per quanto riguarda l'aggiornamento dei livelli di software per i sistemi operativi, si richiede che entro tre (3) mesi dalla disponibilità di una nuova versione (General Availability) il Fornitore effettui l'analisi d'impatto, sviluppi il piano di aggiornamento e formuli una conseguente proposta all'Amministrazione. Il numero delle operazioni di esecuzione di procedure di ripristino di configurazione

in caso di necessità, da prevedere annualmente per ciascun server (sia esso fisico o virtuale), sarà al massimo di 12.

L'Amministrazione corrisponderà al fornitore un canone mensile onnicomprensivo per server gestito. Il canone offerto sarà differenziato unicamente in base a: fasce di server (Fascia A, B, C), SLA (Standard o Gold), orario di erogazione (Base, Esteso, o Continuato). Il costo complessivo sarà dato dal prodotto del relativo canone per il totale server per i quali si chiede l'erogazione del servizio.

Si precisa che il numero di server è riferito alla singola sede.

Per canone per server si intende server logico, ossia una singola immagine server che può corrispondere ad un server virtuale o ad un server fisico. Nel caso di ambienti virtualizzati, le macchine fisiche sulle quali sono installate le macchine virtuali non vengono conteggiate ai fini del calcolo del volume del servizio.

2.5 Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito.

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.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
 - o intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - o sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - o ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - o verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

mentre sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;

- furto;
- caduta di fulmini.

Eventuali oneri relativi all'aggiornamento delle licenze software sono a carico dell'Amministrazione.

È previsto l'obbligo per il Fornitore di operare con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione Contraente in cui si sia verificata il malfunzionamento. Il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica.

Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio, sarà tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente.

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.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni al call center da parte dell'Amministrazione Contraente o per attivazione di allarmi rilevati dal Fornitore stesso, nell'ambito del servizio di gestione.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo del Fornitore concordare preventivamente con l'Amministrazione le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza, per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- ampliamenti;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

In fase di Assessment, il Fornitore dovrà definire il "valore di sostituzione" di tutti gli elementi/apparati/sistemi che l'Amministrazione vorrà includere nel servizio di manutenzione.

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'elemento/apparato/sistema/terminale, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato: detto canone sarà pari al valore di sostituzione quotato in fase di predisposizione del Piano di esecuzione dei servizi moltiplicato per il valore percentuale indicato nel *Listino di fornitura*, per l'ambito di interesse, diviso dodici (nel *Listino di fornitura* è indicato il canone annuo). Unica eccezione riguarda il servizio di manutenzione nell'ambito delle PdL: il canone mensile, in questo ambito, sarà differenziato unicamente in base in base alla vetustà e tipologia di PdL da mantenere (pc desktop di età inferiore a 5 anni, pc desktop di età superiore a 5 anni, pc laptop di età inferiore a 5 anni).

Si precisa che non rientrano nell'ambito del presente servizio i prodotti/sistemi/apparati/ terminali per i quali il produttore ha ufficialmente

dichiarato di non offrire più contratti di servizio e di supporto (End-of-Support). Pertanto, qualora l'Amministrazione richieda l'attivazione del servizio di manutenzione su detti dispositivi, il Fornitore, dietro presentazione di una dichiarazione ufficiale del produttore che ne attesti l'EOS, non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in manutenzione detti prodotti. Si precisa, altresì, che sarà facoltà del Fornitore accogliere suddetta richiesta, purché alle medesime condizioni previste dalla Convenzione per gli apparati non in EOS.

Qualora, durante la vigenza di un contratto di manutenzione di prodotti/sistemi/apparati, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, è fatto obbligo al Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente, la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore. Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Inoltre, qualora, a seguito della richiesta di attivazione del servizio di gestione, ed eventualmente di manutenzione, su un apparato, in fase di assessment il fornitore evidenzi e documenti condizioni tecnico/ambientali di funzionamento diverse da quelle indicate dal costruttore dell'apparato, il fornitore stesso non sarà obbligato ad erogare il servizio richiesto sull'apparato in esame.

Qualora l'Amministrazione acquisti il servizio di manutenzione in ambito centrali telefoniche o in ambito rete locale, è inclusa anche la manutenzione del cablaggio, purché funzionale rispettivamente al sistema telefonico o alla rete locale; in questo caso, si precisa che:

- è inclusa la fornitura e sostituzione di parti minori del cablaggio passivo (ad es. patch cord);
- è esclusa la fornitura e sostituzione di parti del cablaggio passivo (cavi in rame o fibra).

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione in ambito apparati di sicurezza o server, si precisa che eventuali canoni di aggiornamento delle licenze di antivirus, antispam, intrusion detection, url filtering e vulnerabilità sono a carico dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda il servizio di manutenzione in ambito postazioni di lavoro, il ripristino di mouse e tastiera prevede una limitazione rispetto al numero massimo di elementi da sostituire: non più di una volta ogni 2 anni per PdL, per elemento (quindi una tastiera ogni 2 anni, un mouse ogni 2 anni). Il servizio di manutenzione esclude la sostituzione di pezzi soggetti a decadimento delle prestazioni (in particolare batterie di laptop) e di consumabili (toner, fusori).

Si precisa che il Fornitore non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in manutenzione Pc laptop con vetustà superiore a 5 anni. Sarà comunque sua facoltà accogliere un'eventuale richiesta dell'Amministrazione in tal senso, purché alle medesime condizioni previste per i laptop di età inferiore a 5 anni. Analogamente, nel caso in cui la vetustà del laptop superi i 5 anni nel corso della durata del Contratto di Fornitura, sarà facoltà del Fornitore interrompere il servizio di manutenzione, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dall'invio di apposita comunicazione all'Amministrazione.

Per maggiori dettagli si veda il capitolo 5 del Capitolato tecnico.

2.6 Interventi sul cablaggio

Il servizio di intervento sul cablaggio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio gestione in ambito Centrali telefoniche e/o il servizio di gestione in ambito Reti locali e/o il servizio di gestione in ambito Postazioni di Lavoro. L'orario di fruizione contrattualizzato per tale servizio, a scelta fra orario base, esteso e continuato, è indipendente da quelli contrattualizzati rispettivamente per i servizi citati. Il servizio di intervento sul cablaggio di cui al presente paragrafo sarà acquisito per "pacchetti" di lavorazioni.

Le attività relative al servizio in oggetto sono:

- *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa (inteso come numero di prese fonia, dati ed elettriche) in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; tale lavorazione è comprensiva del ripristino dell'aspetto della parte del locale; la nuova presa a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dallo stato di fatto in cui tale presa si trovava, dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- *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; la nuova presa dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- *Change*: modifica delle configurazioni di una presa esistente (modifica delle prese dedicate alla fonia, o ai dati, o elettriche);
- *Manutenzione*: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento:
 - o cablaggio orizzontale;
 - o collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
 - o funzionalità degli armadi rack;
 - o tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

Il corrispettivo pagato per la fruizione del servizio è onnicomprensivo di tutto ciò che serve a rendere pienamente operativa la presa ed è comprensivo di:

- attività riguardanti il cablaggio quali ad esempio la fornitura di cavi, canaline, attestazioni, prese, connettori, patch-cord e tutto il materiale e manodopera necessari per l'attività di espansione della rete passiva;
- fornitura e messa in opera di prese, cavi e quant'altro necessario a estendere la rete elettrica alla nuova presa; le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- attività di ripristino del collegamento intese come tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di distribuzione. Qualora necessario si dovrà procedere con la sostituzione delle parti guaste con ricambi della stessa tipologia e categoria. Resta inteso che dovranno essere utilizzati materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati;
- attività di troubleshooting finalizzate all'individuazione dell'anomalia o del guasto, causa del disservizio segnalato dall'Amministrazione;
- il Fornitore è tenuto altresì a svolgere tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio o aggiuntive di tutti quegli

elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie (borchie, connettori, attestazioni, etc.).

È esclusa dal presente servizio la fornitura di nuovi apparati attivi (switch, hub, router, terminali telefonici, sistemi telefonici, access point, ...) e dei rack.

Nell'ambito di un pacchetto, la modalità di prestazione del servizio e di rendicontazione delle attività eseguite dovrà rispettare la seguente procedura:

- l'Amministrazione Contraente dovrà presentare al Fornitore la richiesta del servizio in oggetto, indicante il tipo di servizio tra quelli presenti nel pacchetto (Move, Add, Change, Manutenzione) e specificando la o le prese coinvolte;
- a seguito della ricezione di una richiesta di lavorazione, il Fornitore sarà tenuto a rispondere, indicando il numero identificativo della lavorazione, tempi e modi della fornitura del servizio coerentemente con gli SLA indicati nel capitolato tecnico; il Fornitore sarà inoltre tenuto, qualora impossibilitato a espletare il servizio nel rispetto degli SLA di riferimento, a indicare le ragioni di tale impedimento o ritardo; laddove non sussistano impedimenti o ritardi che dipendano dall'Amministrazione o da causa di forza maggiore o giustificati motivi, l'Amministrazione Contraente applicherà le relative penali;
- al termine delle attività il Fornitore dovrà fornire il documento "Rapporto di Fine Intervento", che specifichi le attività eseguite e attesti la disponibilità alla verifica di quanto eseguito;
- gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle lavorazioni effettuate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

Limitatamente alle attività di Add di nuove prese, qualora il numero di prese per cui è richiesta tale attività superi, nell'arco di durata del Contratto di Fornitura, il 15% del totale delle prese presenti presso la sede dell'Amministrazione per la quale viene richiesto il servizio, il Fornitore non è obbligato a svolgere il servizio per le richieste eccedenti il 15%.

Il servizio di intervento sul cablaggio di cui al presente paragrafo 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.

Tutte le attività relative alla singola presa vengono considerate come una singola lavorazione e contribuiscono a decrementare di una unità il pacchetto acquistato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano diverse possibili situazioni:

- 10 lavorazioni su 10 prese distinte in un unico intervento presso i locali dell'Amministrazione concorrono a scalare il pacchetto di 10 lavorazioni e il numero di interventi di una unità;
- 10 lavorazioni su una singola presa in un unico intervento presso i locali dell'Amministrazione concorrono a scalare il pacchetto di 1 lavorazione e il numero di interventi di una unità;
- 10 lavorazioni su 10 prese distinte in 10 interventi distinti presso i locali dell'Amministrazione richiedono l'utilizzo di 2 pacchetti;
- 10 lavorazioni su una singola presa in 10 interventi distinti presso i locali dell'amministrazione richiedono l'utilizzo di 2 pacchetti.

Qualora l'intervento riguardi il cablaggio di dorsale, l'attività concorrerà a decrementare il numero di lavorazioni per il pacchetto di tante unità quante sono le prese coinvolte nel malfunzionamento.

L'Amministrazione potrà acquisire il pacchetto, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio Base, Esteso, o Continuato.

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

Il corrispettivo per il servizio di intervento sul cablaggio è riconosciuto al Fornitore all'esaurimento del numero delle lavorazioni previste per ciascun pacchetto, o comunque al termine della durata contrattuale (anche se non completamente utilizzato). Viceversa, nulla sarà dovuto dall'Amministrazione per eventuali pacchetti ordinati e per nulla utilizzati (per i quali cioè non è stato utilizzato alcuna lavorazione).

2.7 Servizi di Presidio

Il servizio di presidio potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione. Detto servizio potrà essere richiesto dalle Amministrazioni che, in aggiunta ai livelli di servizio comunque garantiti dal Fornitore per le attività di gestione, richiedano la presenza continua in sede di una o più figure specialistiche dedicate alle predette attività.

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato (orario base, esteso, continuato), di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente e svolge le tipiche attività già descritte per i singoli ambiti nei precedenti paragrafi 2.4. Il servizio di presidio on-site è responsabile delle attività di gestione dei sistemi e dei servizi erogati presso le Amministrazioni per lo stesso ambito tecnologico per cui hanno contrattualizzato i servizi di gestione. Tale ruolo prevede sia competenze tecniche di architetture specifiche che di coordinamento e relazione con le funzioni interne dell'Amministrazione, con uno spiccato orientamento alla Problem determination e risoluzione delle criticità.

Il servizio di Presidio Tecnico Locale integrerà e supporterà in modo professionale, per le sedi individuate dall'Amministrazione, le strutture del Centro di Gestione con cui collaboreranno costruttivamente; il personale di presidio avrà, comunque, tutte le competenze necessarie per svolgere tutte le attività di gestione in relazione all'ambito tecnologico attivato. L'organizzazione dei servizi di Presidio risponde alle richieste di Capitolato e a necessità oggettive di servizio quali il rispetto di SLA. Il personale dislocato presso le sedi delle Amministrazioni che ne faranno richiesta è coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site e si interfaccia con i team di Gestione da remoto per l'espletamento di tutte le attività.

Il personale per il servizio di presidio verrà selezionato 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 Capitolato.

Il Presidio sarà 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.

Viene 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.

Le Amministrazioni che abbiano attivo il **servizio di gestione in più ambiti tecnologici** ed abbiano necessità del servizio di presidio, potranno richiedere detto servizio utilizzando una medesima risorsa del fornitore per più ambiti, poiché il Fornitore stesso si è impegnato a rendere disponibili risorse umane da utilizzare per il servizio di presidio in possesso di competenze trasversali, cioè in più ambiti merceologici. L'Amministrazione dovrà specificare questa opportunità in fase di Richiesta di Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi e il fornitore dovrà indicare dettagliatamente all'interno del Piano di esecuzione dei servizi le attività che svolgerà il personale dedicato al servizio di presidio, evidenziandone le sinergie e i compiti trasversali.

Per rispondere alle esigenze delle amministrazioni che contrattualizzeranno molteplici ambiti tecnologici diversi il RTI rende disponibili una serie di figure professionali multidisciplinari con le quali la singola amministrazione potrà coprire più ambiti (qualora ne abbia contrattualizzato il rispettivo servizio di gestione).

Sistemista Junior – Ambiti PdL e Server	
Titolo di Studio	Laurea/Diploma di perito informatico o equivalente
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 3 anni nella funzione - Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni Web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico - Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete - Gestione di base della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica - Conoscenza di base (installazione gestione personalizzazione) della piattaforma Windows (in particolare Windows 2008/2012 Server) - Personalizzazione e configurazione delle componenti di back-office - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza di base (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat, Sharepoint - Conoscenza di base delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi - Conoscenze di piattaforme Open Source - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management - Conoscenze di base sulla sicurezza delle reti
-------------------	---

Sistemista Senior – ambiti PdL e Server

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista. - Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni - Modelli di erogazione di servizi in ambito pubblico - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy. - Ottima conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Ottima conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing. - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico - Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware - Configurazione e gestione apparecchiature HW Enclosures, Server Blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library - Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica - Personalizzazione e configurazione delle componenti di back-office - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat, - Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, SQL Server, DPM, SCOM, SCCM, TMG, Microsoft Exchange, Forefront, Sharepoint - Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi - Sistemi di virtualizzazione (VmWare) in modalità private cloud - Conoscenze di piattaforme Open Source - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management - Sicurezza delle reti
-------------------	---

Sistemista Junior - ambiti Centrali telefoniche IP e Rete LAN

Titolo di Studio	Diploma di scuola media superiore più eventuali certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 3 anni nel ruolo di sistemista di rete. - Esperienza su apparati di rete e software di networking presenti sul mercato. - Progettazione e messa in esercizio di reti LAN - Esperienza su gestione e manutenzione di centralini IP - Progettazione e messa in esercizio di centralini IP
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Configurazione, tuning e monitoraggio di centrali telefoniche IP - Conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Conoscenze di design di rete - Configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori e reverse Proxy. - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, VoIP - Possesso di eventuali certificazioni riconosciute nel proprio ambito di competenza

Sistemista Senior – Ambiti Centrali telefoniche IP e Rete LAN -

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista - Progettazione e messa in esercizio di progetti di grandi/medie dimensioni - Esperienza su gestione e manutenzione di centralini IP - Progettazione e messa in esercizio di centralini IP - Esperienza su apparati di rete e software di networking presenti sul mercato.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Configurazione, tuning e monitoraggio di centrali telefoniche IP - Conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Progettazione e realizzazione architetture complesse di sistemi IP - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Ottime conoscenze di design di rete - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy. - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Certificazioni di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, VoIP

Sistemista Senior Centrali telefoniche tradizionali e Rete LAN	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di almeno 5 anni nel ruolo di sistemista. - Analisi, progettazione e realizzazione di centralini telefonici PABX - Redazione di specifiche di progetto e messa in esercizio di reti di medio/grandi dimensioni - Installazione e configurazione di centrali telefoniche tradizionali - Progettazione soluzioni di system integration - Integrazione di prodotti e/o componenti Open Source - Redazione di studi di fattibilità, di specifiche di gestione e procedure - Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni - Esperienza su apparati di rete e software di networking presenti sul mercato.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Spiccata attitudine all'analisi dei malfunzionamenti e al Problem solving - Completa autonomia nell'individuare, pianificare e progettare adeguamenti tecnologici infrastrutturali - Ottime conoscenze di design di rete - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy. - Ottima conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Ottima conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing. - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Possesso di più certificazioni riconosciute nel proprio ambito di competenza

Sistemista Junior – Ambiti Sicurezza e Rete LAN	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico

Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 3 anni nel ruolo di sistemista. - Redazione di specifiche di progetto - Partecipazione a gruppi di lavoro nell'ambito di progetti di realizzazione nell'area delle telecomunicazioni e della sicurezza - Esperienza comprovata nell'analisi delle vulnerabilità di sistemi e reti in esercizio senza impattare sull'operatività ed il funzionamento degli stessi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche - Conoscenze dei sistemi operativi Unix e Windows per aspetti legati alla gestione della sicurezza - Conoscenza delle Best Practice di ITIL v3 - Strumenti MS Office - Conoscenza dei linguaggi di programmazione web (ASP, ASP.NET, J2EE, PHP, etc.) - Conoscenza dei DBMS relazionali (Oracle, My SQL) - Conoscenza approfondita delle problematiche di sicurezza dei dati e delle informazioni - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Conoscenza delle principali tecnologie di network security (firewalling e Intrusion Prevention/Detection) - Conoscenza ed esperienza di configurazione di tecnologie avanzate anti-malware - Conoscenze di design di rete - Configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori e reverse Proxy. - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing. - Possesso di eventuali certificazioni riconosciute nel proprio ambito di competenza

Sistemista Senior – Ambiti Sicurezza/Rete LAN	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista di sicurezza - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse - Partecipazione a gruppi di lavoro nell'ambito di progetti di realizzazione nell'area delle telecomunicazioni e della sicurezza - Progettazione e messa in esercizio di reti di medio/grandi dimensioni - Esperienza comprovata nell'analisi delle vulnerabilità di sistemi e reti in esercizio senza impattare sull'operatività ed il funzionamento degli stessi - Esperienza nell'utilizzo di metodologie di project management - Procedure di monitoraggio e auditing di progetti. - Esperienza nell'analisi e nella valutazione delle configurazioni e delle regole tecniche delle principali soluzioni di sicurezza utilizzate per proteggere il network (Firewall, IPS/IDS, SIEM, soluzioni anti-malware, etc.) - Esperienza nell'analisi di un'infrastruttura IT complessa volta all'individuazione di problematiche architetture che ne potrebbero compromettere la sicurezza - Esperienza su apparati di rete e software di networking presenti sul mercato.

Sistemista Senior – Ambiti Sicurezza/Rete LAN	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Mercato e tendenze evolutive della sicurezza - Tecnologie e soluzioni per servizi di sicurezza - Progettazione e realizzazione di soluzioni di sicurezza - Conoscenza approfondita dei processi di Security Governance e Security Management - Conoscenza approfondita teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Conoscenze approfondite dei sistemi operativi Unix e Windows per aspetti legati alla gestione della sicurezza - Strumenti MS Office - Conoscenza approfondita della metodologia OWASP - Profonda conoscenza delle architetture SOA - Conoscenza dei DBMS relazionali (Oracle, My SQL) - Conoscenza ed esperienza nell'utilizzo di metodi e criteri per il controllo e la gestione del rischio in ambito IT - Ottime conoscenze di design di rete - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy. - Ottima conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Ottima conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing. - Possesso di più certificazioni riconosciute nel proprio ambito di competenza
Sistemista Senior – Ambiti Centrale telefonica IP, Rete LAN, PdL e Server	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista. - Esperienza su progettazione, messa in esercizio, gestione e manutenzione di centralini IP e reti LAN - Esperienza su apparati di rete e software di networking presenti sul mercato. - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy.

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Configurazione, tuning e monitoraggio di centrali telefoniche IP - Conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori e reverse Proxy. - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing e VoIP, sistemi di Network management - Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware - Configurazione e gestione apparecchiature HW Enclosures, Server Blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat, - Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, SQL Server, DPM, SCOM, SCCM, TMG, Microsoft Exchange, Forefront, Sharepoint - Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi - Sistemi di virtualizzazione (VmWare) in modalità private cloud - Conoscenze di piattaforme Open Source
-------------------	---

Sistemista Senior – Ambiti Centrale telefonica IP, PdL e Server	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista. - Esperienza su gestione e manutenzione di centralini IP - Progettazione e messa in esercizio di centralini IP - Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni - Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico - Modelli di erogazione di servizi in ambito pubblico - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Configurazione, tuning e monitoraggio di centrali telefoniche IP - Ottima conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) e sistemi di network management - Progettazione e realizzazione architetture complesse di sistemi IP - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware - Configurazione e gestione apparecchiature HW Enclosures, Server Blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat, - Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, SQL Server, DPM, SCOM, SCCM, TMG, Microsoft Exchange, Forefront, Sharepoint - Conoscenze di piattaforme Open Source - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management, VoIP - Sicurezza delle reti - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy.
-------------------	--

Sistemista Senior – Ambiti Rete LAN, PdL e Server	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 5 anni nel ruolo di sistemista di rete. - Esperienza su apparati di rete e software di networking presenti sul mercato. - Progettazione e messa in esercizio di reti di medio/grandi dimensioni - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo - Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico

Sistemista Senior – Ambiti Rete LAN, PdL e Server	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Ottime conoscenze di Troubleshooting, configurazione, tuning e monitoraggio di apparati di rete quali: Router, Switch, Firewall, Access Point, Bilanciatori, IPS, IDS, Proxy e reverse Proxy. - Ottima conoscenza piattaforme di monitoraggio (HP Openview, Nagios) - Ottima conoscenza di: Protocolli di rete - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Configurazione e gestione apparecchiature HW Enclosures, Server Blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library - Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, per prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat, - Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, SQL Server, DPM, SCOM, SCCM, TMG, Microsoft Exchange, Forefront, Sharepoint - Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi - Sistemi di virtualizzazione (VmWare) in modalità private cloud - Conoscenze di piattaforme Open Source - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management - Possesso di più certificazioni riconosciute nel proprio ambito di competenza

Sistemista Senior – Rete LAN, Sicurezza, PdL e Server	
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 5 anni nella funzione. - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni Web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo - Esperienza comprovata nell'analisi delle vulnerabilità di sistemi e reti in esercizio senza impattare sull'operatività ed il funzionamento degli stessi - Progettazione e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico - Gestione di base della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione

<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Conoscenza di base (installazione, gestione, personalizzazione) della piattaforma Windows (in particolare Windows 2008/2012 Server) - Personalizzazione e configurazione delle componenti di back-office - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza di base (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: IIS 7.0 e versioni successive, Microsoft Office 2007, 2010 e 2013, JBoss, Tomcat, Sharepoint - Conoscenza di base delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi e su tecnologie anti-malware - Conoscenze di piattaforme Open Source - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management - Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche - Conoscenza ed esperienza nell'utilizzo di soluzioni di sicurezza - Conoscenze dei sistemi operativi Unix e Windows per aspetti legati alla gestione della sicurezza - Conoscenza delle Best Practice di ITIL v3 - Strumenti MS Office - Conoscenza dei linguaggi di programmazione web (ASP, ASP.NET, J2EE, PHP, etc.) - Conoscenza dei DBMS relazionali (Oracle, My SQL) - Conoscenza approfondita delle problematiche di sicurezza dei dati e delle informazioni - Conoscenza teorica e pratica delle problematiche di networking a livello 2 - Conoscenza delle principali tecnologie di network security (firewalling e Intrusion Prevention/Detection)
--------------------------	--

Le risorse che opereranno per il servizio di presidio saranno selezionate non solo sulla base delle conoscenze e competenze di tipo tecnico, ma anche sulla base delle capacità relazionali e del grado di affidabilità, del possesso di approccio metodologico, di orientamento alla qualità e della consapevolezza del proprio ruolo nell'ambito del "ciclo di vita" del servizio. Il RTI, qualora abbia erogato servizi attraverso altri contratti per la stessa Amministrazione, cercherà comunque di prediligere personale che già opera (o abbia operato) presso la Pubblica Amministrazione per trarre vantaggio dalla conoscenza dell'ambiente e delle problematiche e rendere quindi più efficace l'erogazione del servizio.

Essendo poi la qualità tecnica un valore irrinunciabile, viene garantito l'aggiornamento professionale, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale operativo al fine di garantire il rispetto dei requisiti e l'accrescimento della soddisfazione dell'Amministrazione. Le attività di formazione delle risorse di Presidio vengono svolte a partire da un piano di esecuzione dei servizi, elaborato nella fase di avviamento del contratto, e in seguito annualmente migliorato, sulla base delle istanze espresse dall'Amministrazione e dalle esigenze formative del personale.

Essendo poi la qualità del servizio un valore irrinunciabile, come elemento costitutivo del raggiungimento di soddisfazione del Committente e del miglioramento continuo, viene attuato un monitoraggio costante del livello di soddisfazione del Cliente, che ricade sotto la responsabilità del Quality Manager. Attraverso questionari proposti agli utenti dell'Amministrazione, viene valutata la qualità del servizio percepita dall'utente finale. Tipicamente il RTI stabilisce un valore di soglia del 90% per i risultati di feedback sotto il quale il Quality Manager, a seconda dei casi, avvia opportuni interventi di formazione e/o re-skilling o, come ultima ratio, la sostituzione del personale con altro più rispondente ai requisiti richiesti.

In ogni caso il Responsabile del Contratto potrà chiedere la sostituzione, sulla base di una espressa motivazione, di una o più unità del personale preposto all'erogazione del servizio in caso non lo ritenesse idoneo. In questo caso, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della risorsa entro 30 giorni, con una nuova risorsa in possesso delle competenze previste nel capitolato e nell'offerta tecnica, se migliorativa.

Si precisa che ciascuna singola risorsa offerta nell'ambito del servizio di presidio (sia per un solo ambito che per più ambiti) fornirà attività stabilmente presso una sola sede dell'Amministrazione. Il costo di un FTE, così come da offerta, non comprende pertanto trasferte fra differenti sedi dell'Amministrazione. Queste, qualora richieste, verranno rimborsate al fornitore tenendo conto delle distanze chilometriche rispetto alla sede di partenza dell'Amministrazione utilizzando il costo per km indicato nel sito dell'Automobile Club d'Italia.

Si precisa che il suddetto canone si intende riferito all'insieme dei turni lavorativi e quindi delle risorse necessarie a garantire la presenza di un tecnico di presidio presso l'Amministrazione per tutto l'orario richiesto.

Per il servizio di presidio, l'Amministrazione corrisponderà un canone mensile pari ad un dodicesimo del canone annuo riportato nel *Listino di fornitura*, differenziato unicamente in base all'orario di erogazione del servizio richiesto (Base, Esteso, o Continuato). Qualora l'Amministrazione abbia la necessità di avere più persone contemporaneamente presenti, detto canone andrà moltiplicato per il numero di risorse ritenuto necessario. L'attività di presidio potrà essere coordinata dall'Amministrazione stessa.

2.8 Servizi di service desk

Il servizio di service desk potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione. Detto servizio, accessibile mediante il call center di cui al successivo par. 2.10, ha l'obiettivo di fornire un front-end qualificato per una efficace gestione delle richieste dei singoli utenti (nell'ambito comunque dell'Amministrazione) relativamente ai servizi da essi fruiti mediante gli apparati ed i sistemi degli ambiti tecnologici oggetto di Convenzione.

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale (dipendenti, consulenti, etc.) a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con gli eventuali vincoli o limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel Piano di Esecuzione dei Servizi) 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, PdL, sicurezza e server.

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

Aspetto distintivo del service desk, in contratti di gestione di tipo multi-ambito, è quello di individuare le diverse possibili cause o implicazioni della segnalazione dell'utente, sia nel fornire il supporto di primo livello, sia nell'instradamento verso il livello di gestione. A titolo esemplificativo, la richiesta di assistenza di un utente di un centralino IP potrà richiedere, a secondo del contesto specifico dell'Amministrazione e dei servizi contrattualizzati, verifiche e soluzioni non limitate al telefono o al centralino, ma estese anche, ad esempio, alla rete locale.

Il servizio di service desk dovrà pertanto:

- essere 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 messi a disposizione dal Fornitore;
- accogliere, analizzare e classificare la richiesta, inserendola nel sistema di trouble ticketing, al fine di risolverla completamente attraverso le FAQ consolidate, oppure:
 - o 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;
 - o attivando l'eventuale presidio on-site qualora sottoscritto dall'Amministrazione;
 - o nel caso la problematica sia di competenza di terze parti, procedendo come definito di concerto con l'Amministrazione nel Piano di esecuzione dei Servizi (fornendo indicazioni all'utente su come contattare il fornitore terzo, oppure informando il Referente Tecnico del problema, etc.);

Il service desk dovrà inoltre informare 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 Contraente;
- 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 dovrà infine 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.

L'Amministrazione corrisponderà al Fornitore per il servizio di service desk un costo per singolo ticket gestito, differenziato unicamente in base a SLA (Standard o Gold) e orario di erogazione del servizio (Base, Esteso, o Continuato).

Il corrispettivo complessivo a favore del Fornitore per suddetto servizio sarà dovuto sulla base dei ticket effettivamente gestiti dal Fornitore, così come risultanti dalla reportistica di cui al par. 2.11.

2.9 Servizio di Assessment e di definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi

I servizi di Assessment e di definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi sono volti all'esatta definizione tecnica, economica e gestionale del perimetro dei servizi oggetto del Contratto di Fornitura. Essi sono svolti dal Fornitore sia nella fase preliminare all'eventuale stipula del Contratto di Fornitura, sia nel corso dello stesso.

2.9.1 Assessment

Con l'Assessment, il Fornitore individua le caratteristiche:

- delle apparecchiature da gestire/manutenere e, per ciascuna di esse, le caratteristiche che ne determinano il prezzo di gestione/manutenzione;
- dell'Amministrazione, dal punto di vista dell'organizzazione e delle procedure interne, al fine di definire e personalizzare le modalità e i processi di esecuzione dei servizi.

Il servizio si compone di:

1. sopralluoghi, effettuati dai tecnici del Fornitore che effettueranno una ricognizione "fisica" presso le sedi dell'Amministrazione al fine di raccogliere le "informazioni di dettaglio" degli apparati da gestire ed eventualmente mantenere;
2. raccolta di tutte le ulteriori informazioni relative alla configurazione software ed hardware dei suddetti apparati, necessarie o comunque utili all'efficace erogazione dei servizi;
3. raccolta delle informazioni relative agli aspetti logistici, organizzativi e procedurali dell'Amministrazione, pure necessarie o utili all'efficace erogazione dei servizi;
4. determinazione del "valore di sostituzione" e del ciclo di vita residuo previsto per gli apparati da mantenere.

In particolare, le attività di cui ai punti 1 e 4 dovranno essere effettuate dal Fornitore a seguito della Richiesta di Assessment e delle eventuali successive Richieste di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi.

Le attività di cui ai punti 2 e 3 saranno svolte dal Fornitore non solo a seguito delle predette Richieste, ma nel corso dell'intera durata del Contratto di Fornitura, allo scopo di:

- rendere disponibile e mantenere aggiornata una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio presso l'Amministrazione e delle relative configurazioni hardware e software;
- adattare/ottimizzare modalità e processi di erogazione dei servizi ai mutati aspetti organizzativi e procedurali dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda più in dettaglio le attività di cui al punto 2, volte alla raccolta di tutte le informazioni relative alla configurazione software ed hardware degli apparati, ulteriori rispetto a quelle presenti nelle "informazioni di dettaglio" (rilevate queste ultime in fase di sopralluogo e/o fornite dall'Amministrazione e/o estratte dalla base di dati informatizzata degli asset resa disponibile al Fornitore), esse potranno essere acquisite dal Fornitore:

- in loco, contestualmente all'esecuzione dei sopralluoghi, o nel corso dell'esecuzione del Contratto di Fornitura;
- e/o con modalità automatizzate per la rilevazione dei componenti hardware e software, da riscontrare poi in loco in funzione della completezza dello strumento di discovery utilizzato e/o delle risultanze emerse;
- e/o fornendo all'Amministrazione indicazioni puntuali e dettagliate su come reperire e inviare al Fornitore le informazioni richieste, limitatamente a quelle di facile reperimento, e da riscontrare comunque in loco in caso di dati dubbi.

Per quanto riguarda in particolare le PDL, una volta rilevate le versioni dei Sistemi operativi, il Fornitore individuerà le eventuali PDL per le quali si avvarrà della facoltà di non prestare il servizio di gestione per End-of-Support del Sistema operativo da parte del Produttore.

Tutte le informazioni raccolte dal Fornitore e relative agli apparati dell'Amministrazione, dovranno essere memorizzate nel "Data Base degli Asset", base di dati centralizzata del Fornitore. Tale DB dovrà essere aggiornato a fronte di ogni evento che abbia impatto sulle informazioni stesse (es: interventi IMAC, installazioni/aggiornamenti HW e SW).

Con riferimento alle attività di cui al precedente punto 4, relative ai soli apparati per i quali l'Amministrazione richieda il servizio di manutenzione, il Fornitore dovrà preliminarmente, in conformità a quanto previsto nel par. 2.5, individuare gli eventuali:

- apparati che, alla data prevista per l'Avvio dei Servizi, risulteranno "End Of Support" da parte del Produttore, e per i quali il Fornitore si avvarrà della facoltà di non prestare il servizio di manutenzione;
- PC laptop con vetustà maggiore di 5 anni, per i quali il Fornitore si avvarrà della facoltà di non prestare il servizio di manutenzione.

Per tutti gli altri apparati, il Fornitore dovrà:

- verificare se sia già nota la futura data di "End Of Support" dell'apparato e, in caso contrario, formulare le proprie previsioni basate sul ciclo di vita di apparati di stessa tipologia e produttore;
- determinare il "valore di sostituzione" dell'apparato.

Il valore di sostituzione dell'apparato è definito come il prezzo di mercato, IVA esclusa, di un apparato nuovo, con caratteristiche tecniche e prestazionali equivalenti a quello oggetto di valutazione. Tale prezzo di mercato (diverso ed inferiore a quello di listino) si riferisce all'acquisto del solo apparato, escluso quindi qualunque servizio o prestazione (ad es: assistenza e manutenzione, consegna, installazione) ulteriore alla garanzia di legge.

A titolo esemplificativo, considerando l'ambito tecnologico delle postazioni di lavoro, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- sistema operativo (Windows 7, 8, 10, Vista, XP...);
- CPU (Intel Celeron, Intel Pentium, AMD....);
- RAM (4, 8, 16 ... GB);
- Storage (512GB, 1TB, ...);
- Monitor (LCD, LED, ...).

A titolo esemplificativo, considerando l'ambito tecnologico delle reti locali e nello specifico gli switch, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- banda della matrice di switch;
- numerosità e velocità porte in rame;
- numerosità e velocità porte in fibra;
- presenza di porte PoE;
- presenza di alimentazione ridondata;
- presenza di matrice di switching ridondata.

A titolo esemplificativo, considerando l'ambito tecnologico delle reti locali e nello specifico gli Access Point Wi-Fi, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- banda di frequenza di operazione (2,4GHz/5GHz);
- numerosità e velocità porte di rete;
- protocollo di accesso supportato (802.11g/802.11n/802.11ac/etc.).

A titolo esemplificativo, considerando l'ambito tecnologico delle centrali telefoniche e nello specifico i PBX, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- tipologia sistema (IP/Digitale);
- numero utenti gestiti;

- numero e tipologia di collegamenti ISDN (PRA/BRA) verso la rete esterna;
- funzionalità di Unified Communication;
- presenza di alimentazione ridondata.

A titolo esemplificativo, considerando l'ambito tecnologico delle centrali telefoniche e nello specifico i terminali, nella determinazione di tale valore, saranno prese in considerazione caratteristiche tra cui:

- tecnologia (IP/Digitale/BCA);
- codec supportati;
- alimentazione (PoE, alimentazione rete elettrica, batteria);
- display (dimensione schermo, colore o B/N,...);
- numero tasti (o funzionalità software) programmabili.

Nell'individuazione di detto valore, il Fornitore dovrà:

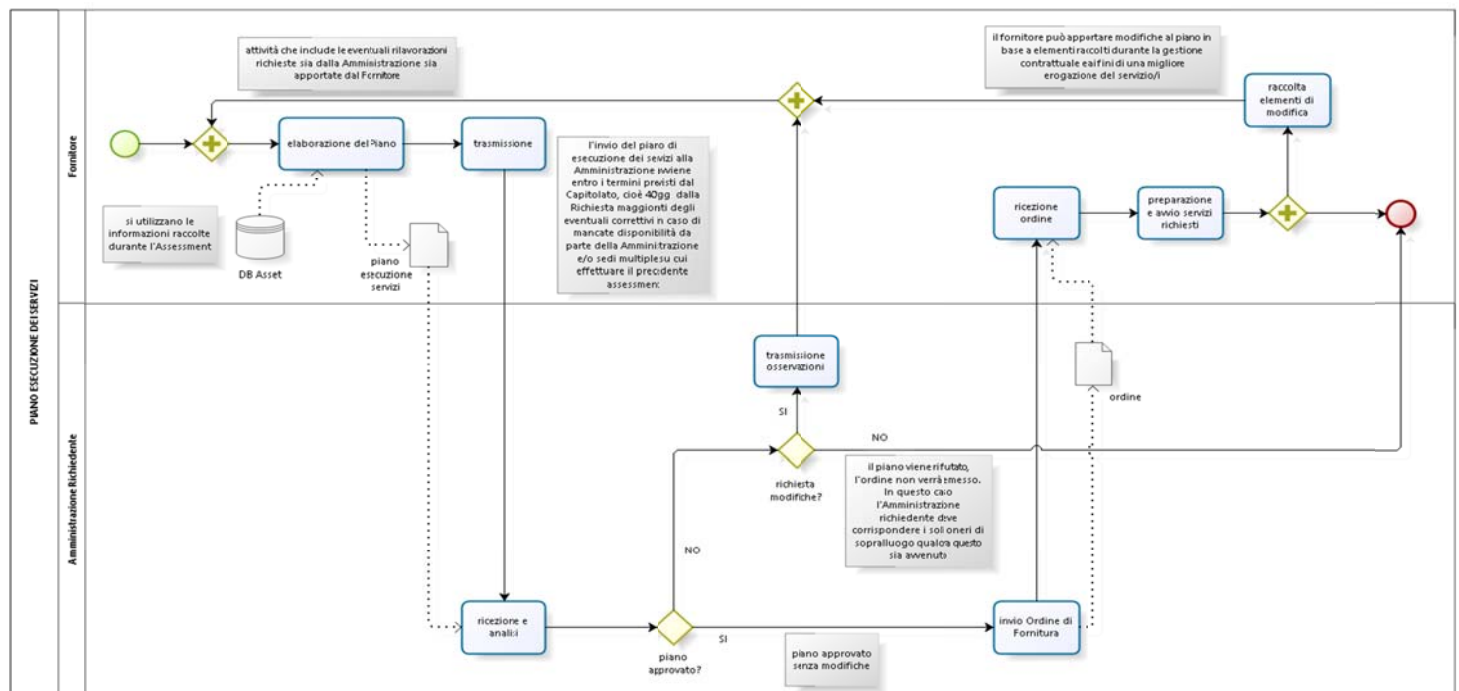
- far riferimento, laddove presenti, ai prezzi di apparati analoghi previsti nelle più recenti convenzioni Consip e, in subordine, Accordi Quadro e nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. Laddove si tratti di iniziative scadute, il Fornitore potrà aggiornare tale riferimento in base alla variazione dei prezzi al consumo relativa al periodo intercorso dalla scadenza dell'iniziativa;
- in mancanza dei riferimenti Consip di cui sopra, riferirsi a rilevazioni di mercato significative in ambito nazionale;
- nel caso in cui i suddetti riferimenti forniscano prezzi inclusivi di componenti, servizi e prestazioni ulteriori rispetto all'acquisto del solo apparato di cui determinare il valore di sostituzione, scorporare il prezzo dei predetti componenti/servizi/prestazioni, ricorrendo a congrui fattori correttivi, pure basati su consolidati riferimenti di mercato.

Il Fornitore dovrà, in ogni caso, fornire evidenza all'Amministrazione dei riferimenti Consip e/o di mercato, nonché degli eventuali fattori correttivi, utilizzati nel determinare il valore di sostituzione di ciascun apparato, in modo tale che l'Amministrazione possa verificarne la congruità nell'ambito della valutazione tecnico/economica del Piano di Esecuzione dei Servizi, con le iterazioni previste.

2.9.2 Piano di esecuzione dei servizi

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto ed aggiornato dal Fornitore nell'ambito dei processi e con le tempistiche definite nei successivi par. 3.1 e 3.3. Nel presente paragrafo viene descritta la struttura proposta per la redazione del Piano di esecuzione dei Servizi. Tale attività di redazione inizia immediatamente dopo aver raccolto tutte le informazioni necessarie a completare l'attività di Assessment descritta nel paragrafo precedente.

Il processo in questione è riportato nel diagramma sottostante e dettagliato nel seguito del presente paragrafo:



Struttura del Piano

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto dal Fornitore (congiuntamente dal Responsabile Tecnico e dal Transition Manager sotto la responsabilità del Referente Locale e con il supporto del gruppo di "Gestione DbAsset e Supporto all'Assessment") sulla base delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment precedentemente descritta, ed è strutturato in un insieme di sezioni descritte in dettaglio nella parte che segue:

Risultati dell'Assessment

- **Management summary** – sezione contenente in forma sintetica i risultati emersi durante l'attività di Assessment, con i dettagli di massima e le informazioni maggiormente rilevanti relative ad aspetti e/o criticità rilevate e utili da evidenziare, rimandando poi agli allegati le ulteriori informazioni di dettaglio. Tra le informazioni quivi inserite si prevede di aggiungere anche quelle che forniscono i razionali alla base del valore di sostituzione determinato per gli apparati, limitandosi alle fonti utilizzate (convenzioni CONSIP, MEPA etc.). Nell'allegato di cui al punto successivo, per ciascun apparato si aggiungeranno le informazioni specifiche su come ne è stato determinato il corrispondente valore di sostituzione
- **Apparati inclusi nel perimetro** – 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 indicando, apparato per apparato, fonte, metodo di calcolo ed eventuali fattori correttivi impiegati
- **Apparati esclusi dal perimetro** – allegato contenente 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. In tale sezione si prevede di aggiungere eventualmente – valutando il particolare scenario della particolare Amministrazione – anche un ulteriore allegato contenente l'elenco di quegli apparati esclusi per i quali si intenda offrire comunque alla Amministrazione la possibilità di richiederne gestione e/o manutenzione in base alla disponibilità di scorte pregresse nei magazzini del RTI che potessero essere utilizzabili allo scopo.
- **Considerazioni organizzative e operative** – sezione indicante tutte le necessarie procedure ed elementi giudicati rilevanti ai fini di una

efficace erogazione dei servizi. E' nella redazione di questa parte del piano di Esecuzione dei Servizi che l'Amministrazione viene "inquadrata" catalogandola nel giusto scenario. Quindi verranno specificate le figure professionali coinvolte lato Fornitore, le figure professionali ingaggiate lato Amministrazione, il tipo di informazioni che si prevede di scambiare e con quali modalità (ad esempio la condivisione su base periodica concordata di uno stato di avanzamento delle attività relative ai servizi erogati). Sempre in questa sezione verranno indicati e descritti eventuali elementi organizzativi/burocratici che possono essere critici, ad esempio i NOS (nulla osta segretezza per l'accesso a informazioni classificate) ovvero permessi particolari/passi/badge necessari per accedere a determinate strutture "sensibili".

Piano Tecnico-Organizzativo

- **Servizi da remoto** – elenco e descrizione dettagliata di ciascuno dei servizi che verranno erogati da remoto, con riferimento esplicito e motivato delle eventuali soluzioni tecnologiche a supporto (VPN, software distribution etc.) delle eventuali installazioni e configurazioni necessarie e delle figure professionali coinvolte lato Fornitore e lato Amministrazione
- **Servizi on site** – elenco e descrizione dettagliata di ciascuno dei servizi che verranno erogati presso le sedi della Amministrazione richiedente, con inclusione della relativa pianificazione della prevista frequenza programmata. Anche qui si aggiungerà il riferimento esplicito alle figure professionali coinvolte lato Fornitore e lato Amministrazione.
- **Flussi processuali Servizi** – descrizione dettagliata del flusso di processo di ciascuno dei servizi relativamente alle attività ordinarie, su richiesta, su segnalazione malfunzionamento o di change management, qualora le specifiche esigenze dell'Amministrazione richiedente rendessero necessarie modifiche specifiche ai processi progettati. In questo caso, per ciascuna attività, si prevede di illustrare schematicamente il flusso di processo, di descriverlo in dettaglio e di aggiungere il riferimento esplicito alle figure professionali coinvolte lato Fornitore e lato Amministrazione, specificando anche quali figure dell'Amministrazione saranno abilitate a richiedere quali servizi.
- **Stime** – sezione che 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
- **Attività e Tempistiche previste** – sezione contenente la pianificazione completa (di massima) prevista per le attività complessive – da remoto e on site - incluse nel Contratto di Fornitura che si prevede venga attivato.

Sempre in questa sezione verrà inserita una parte di previsione di effort dovuto alla **"transizione" o "subentro"** al precedente Fornitore, che in particolare prevedrà elementi quali:

- **analisi del modello organizzativo** impiegato dal Fornitore "uscente" al fine di individuare eventuali conflitti e discontinuità tra i ruoli/responsabilità in essere e quelli in divenire provenienti dal nuovo modello organizzativo che si sta andando a proporre secondo il Capitolato, evidenziando tutte le eventuali criticità che dovessero emergere (ad esempio ruoli/responsabilità da mappare in modo opportuno tra i due modelli organizzativi)
- **una proposta di attività** da svolgere, se necessario, per apportare le modifiche organizzative/operative necessarie (ad esempio ridisegnando e/o modificando parti del modello organizzativo inizialmente proposto)
- **una tempistica di massima** prevista per lo svolgimento dell'Assessment organizzativo con restituzione dei risultati prodotti, da approvare e condividere tra tutte le parti interessate. Tale tempistica verrà aggiunta a quelle già indicate legate alla sola erogazione dei servizi previsti.

Piano Economico

- **Servizi a canone** – importo complessivo e suddivisione di dettaglio analitica
- **Servizi di Service Desk, IMAC e pacchetti di interventi sul cablaggio** – importo complessivo forfettario e suddivisione di dettaglio analitica

Su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi – nel rispetto sempre di quanto previsto nel Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore – tali da rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione, il Piano di Esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato con le procedure previste.

Nel caso in cui il Piano di Esecuzione dei Servizi sia aggiornato su richiesta dell'Amministrazione, qualora quest'ultima sia interessata ad estendere il perimetro dei servizi e/o degli apparati su cui prestare i servizi, il Piano Economico dovrà indicare esplicitamente la variazione degli importi complessivi rispetto a quelli relativi al precedente Piano approvato. Laddove il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato sia accettato dall'Amministrazione, tale variazione sarà pari all'importo del relativo Ordinativo Collegato.

2.10 Call-center

Il call center del fornitore ha una triplice funzione:

1. **Call center informativo**
2. **Call center per richieste di Gestione e Manutenzione** (dedicato alla richieste provenienti dalle Amministrazioni nell'ambito dei Contratti di Fornitura già operativi, e formulate dai Referenti Tecnici delle Amministrazioni o da persone accreditate come definite nel Piano di Esecuzione dei Servizi)
3. **Call center per service desk:** punto di accesso per le Amministrazioni che hanno acquistato il servizio di service desk.

Le tre tipologie di Call Center indicate sono realizzate su infrastrutture, sistemi tecnologici e canali di accesso in comune. Le richieste saranno smistate automaticamente dai sistemi **IVR** e **CTI** all'operatore di competenza per tipologia di richiesta e ambito tecnologico. Per l'accesso telefonico al Call Center per il Service Desk verrà riservata una numerazione separata rispetto a quella utilizzata per gli altri due Call Center di Gestione e Manutenzione ed Informativo. Le modalità di accesso a quest'ultimo verranno comunicate all'amministrazione al momento della contrattualizzazione del servizio.

Per Amministrazioni catalogate in scenari di complessità alta le richieste saranno indirizzate verso un **Personal Assistant**. Il Personal Assistant sarà, di fatto, la persona di riferimento per la specifica Amministrazione e avrà, relativamente ad essa, funzioni di:

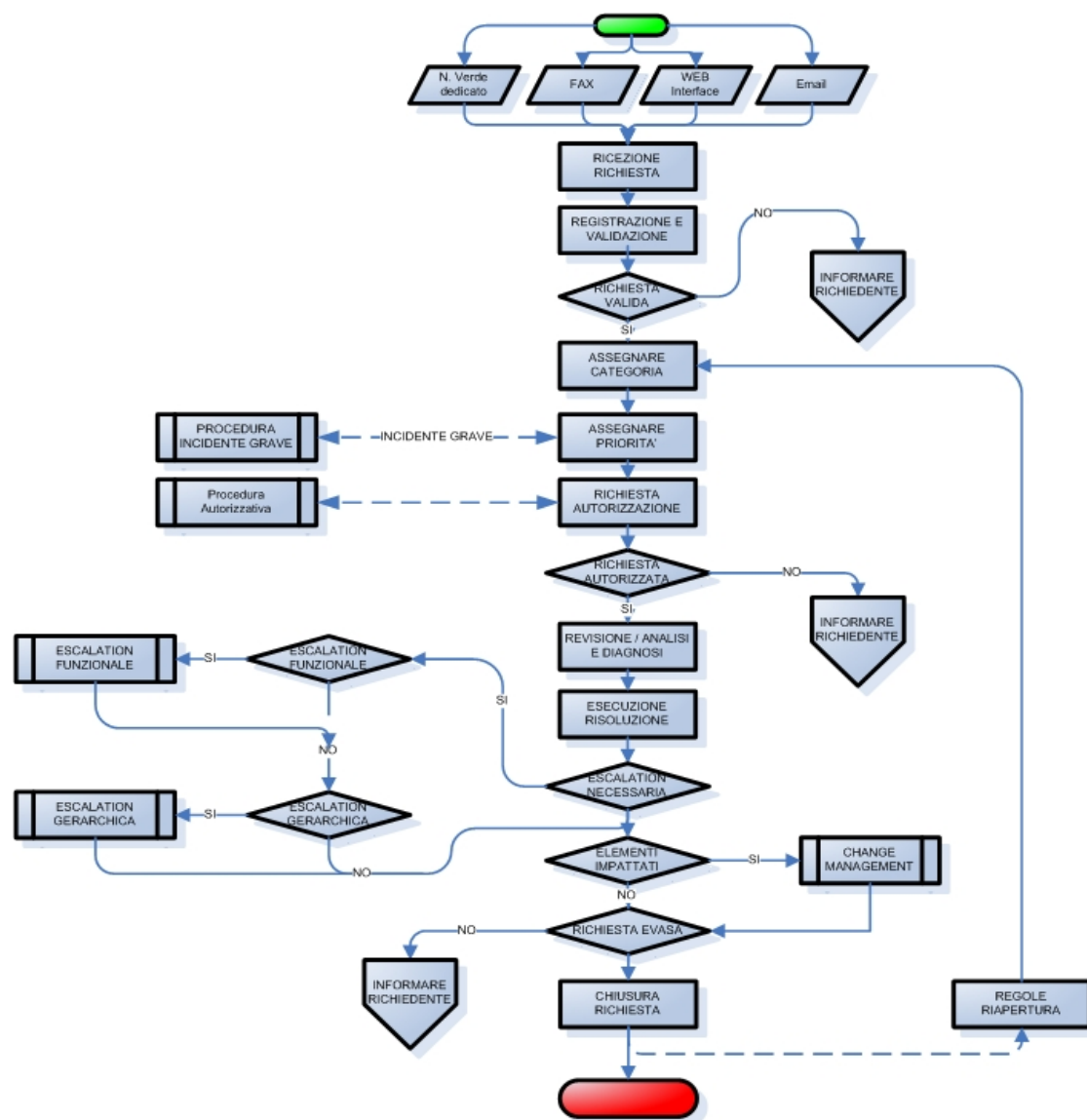
- Presidio sulle richieste pervenute ai Call Center fino alla loro risoluzione;
- Contatto diretto con l'Amministrazione per la verifica, l'aggiornamento e la conferma di risoluzione delle richieste inoltrate ai CC;
- Verifica periodica della qualità percepita ed attesa intervistando l'Amministrazione tramite campagne di Customer Satisfaction Survey.

Le richieste che possono essere gestite dai tre call center sono:

- Call Center Informativo:
 - supporto al processo di adesione alla Convenzione (assistenza alla redazione delle Richieste di Assessment, emissione degli Ordinativi di Fornitura, etc.);

- informazioni sullo stato di evasione delle Richieste di Assessment e degli Ordinativi di Fornitura, e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti;
 - informazioni sui servizi previsti in Convenzione e sui relativi corrispettivi;
 - risoluzione alle problematiche di carattere amministrativo.
- Call Center Gestione e Manutenzione
 - richieste di attività di gestione;
 - richieste di interventi IMAC;
 - richieste di interventi sul cablaggio.
 - segnalazione di disservizi gestione e manutenzione (incident)
 - Call Center Service Desk
 - richieste di attività di gestione.
 - segnalazione di disservizi gestione e manutenzione (incident)

Nella figura seguente è rappresentato il **processo di gestione del ciclo di vita del Ticket**, e di seguito è riportato il dettaglio delle singole attività che lo compongono.



Cod.	Step	Descrizione
R01	Ricezione della Richiesta	La ricezione della richiesta sarà accessibile tramite: <ul style="list-style-type: none"> - Numero verde dedicato - Numero telefonico dedicato di rete fissa nazionale per la ricezione dei fax - Indirizzo e-mail dedicato - Canale web

Gestione Ticket ed Escalation – Ricezione richiesta

Cod.	Step	Descrizione
R02	Registrazione e Validazione	Tutte le richieste devono essere completamente registrate: <ul style="list-style-type: none"> - Numero identificativo univoco - Stato del Ticket - Orario / Data - Nome / ID della persona e/o gruppo che ha sottoposto la richiesta - Metodo di notifica (Telefono, Web, Email, Fax) - Nome/ufficio/telefono/sede dell'utente - Centro di costo nel caso di addebito - Orario di lavoro del richiedente (ad es. 8-18 giorni feriali) - Descrizione della richiesta

Gestione Ticket ed Escalation – Registrazione

Nella fase di registrazione viene, tra le altre cose, assegnato lo stato di ingresso al campo "stato" che viene per tutta la durata in vita del Ticket 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 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 di avanzamento.

Di seguito a titolo esemplificativo si riporta un elenco dei possibili stati in cui si può trovare il generico Ticket:

- **Ricezione** – è lo stato di ingresso di ogni Ticket
- **Bozza** – la richiesta è creata in uno stato di bozza. Nell'ipotesi nella quale si registra il ticket, ma senza l'attivazione del relativo processo.
- **Revisione** – la richiesta è stata autorizzata ed è in revisione da parte di coloro che effettueranno le attività per evaderla
- **Sospesa** – le attività per la richiesta sono state sospese
- **Attesa autorizzazione** – la richiesta è stata sottoposta ad autorizzazione
- **Rigettata** – la richiesta è stata rigettata
- **Cancellata** – la richiesta non è più richiesta da parte del richiedente
- **Assegnata** – gruppo di supporto
- **In progresso** – la richiesta è in fase di evasione
- **Completata** – la richiesta è stata soddisfatta
- **Chiusa** – il richiedente ha concordato che la richiesta è stata soddisfatta e che pertanto può essere chiusa.

Cod.	Step	Descrizione
R03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta:	I campi che compongono la qualifica sono: <ul style="list-style-type: none"> - Servizio: Informativo, gestione o manutenzione, Service Desk

	segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.;)	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologia: malfunzionamento, richiesta di servizio, Amministrativa, etc. - Funzione: che verrà attivata per evadere la richiesta (ad es. Centro di Gestione, Presidio, Terze Parti,...). - Ambito: centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server, Amministrazione.
--	--	---

Gestione Ticket ed Escalation – Assegnazione categoria

Parte della registrazione iniziale sarà assegnare l'adatto codice di categorizzazione, questo si rileverà molto importante successivamente per aspetti di reportistica in merito alle tipologie/frequenze per identificare trend su come determinati servizi vengono utilizzati e quale richieste vengono più frequentemente evase.

Cod.	Step	Descrizione
R04	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.

Gestione Ticket ed Escalation –Assegnazione priorità

Comunicazione all'utente del numero di ticket assegnato, seguita obbligatoriamente da comunicazione via e-mail

Cod.	Step	Descrizione
R05	Autorizzazione (richieste IMAC o Cablaggio, Change)	Una richiesta che non può essere adeguatamente autorizzata dovrà essere riportata al richiedente con le motivazioni del rigetto (ad es. servizio non contrattualizzato, major changes non autorizzati) e analogamente registrata.

Gestione Ticket ed Escalation –Autorizzazione

Nessuna richiesta verrà soddisfatta se non propriamente autorizzata, pertanto verranno definite in base alle tipologie di richieste quelle pre-autorizzate e quelle che richiedono, invece, una procedura autorizzativa più rigorosa e che potrebbero avere la necessità di coinvolgere altre funzioni, qualora l'evasione della richiesta abbia impatti sulla sicurezza, sulla continuità di servizio o su aspetti economici.

Più in generale verranno definiti dei workflow approvativi che coinvolgeranno le strutture o i referenti preposti a tale attività.

Cod.	Step	Descrizione
R06	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare. In molti casi, ciascun Call Center sarà in grado di poter direttamente eseguire tali attività di evasione (quali ad esempio per una richiesta di informazioni). In altre circostanze, ad esempio in caso di disservizi, la richiesta verrà scalata ad altre strutture (ad es. Centro di Gestione, Presidio) più specializzate.

Gestione Ticket ed Escalation –Revisione, analisi e diagnosi

Procedure di Escalation

In tutte quelle situazioni che necessitano di effettuare delle escalation (competenze, livelli di responsabilità, etc.) per la loro risoluzione viene attivato il relativo processo che è stato suddiviso nelle due tipologie:

- Escalation funzionale: qualora sia necessario attivare delle strutture diverse (centro di gestione, Technical fields per la manutenzione hardware, etc.)
- Escalation gerarchica: qualora servano dei livelli di responsabilità superiori o è necessaria la comunicazione a livelli gerarchicamente più elevati

La gestione delle escalation non esonererà il Call Center dal ruolo di coordinamento della richiesta che rimane in carico al Call Center e resta responsabile della:

- comunicazione preventiva e proattiva sulla natura e durata di situazioni che influiscono sulla qualità e/o continuità del servizio individuate dallo stesso Call Center o segnalate da altre entità, tramite strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente;
- comunicazione della stima della durata dell'eventuale periodo di 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

I livelli ed i tempi esatti sia per l'escalation funzionale che gerarchica saranno concordati, tenendo conto degli obiettivi di SLA, e inseriti all'interno degli strumenti di trouble ticketing al fine di controllare il flusso del processo in tempi concordati.

Escalation funzionale

Il Call Center si occuperà di smistare 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 o attivando l'eventuale presidio on-site qualora sottoscritto dall'Amministrazione o nel caso la problematica sia di competenza di terze parti, procedendo come definito di concerto con l'Amministrazione nel Piano di esecuzione dei Servizi (fornendo indicazioni all'utente su come contattare il fornitore terzo, oppure informando il Referente Tecnico del problema, etc.).

Questo accadrà non appena diventa evidente che il Call Center non è in grado di risolvere l'incidente/richiesta o quando sono stati superati i tempi per la risoluzione del 1° livello; la richiesta deve immediatamente attivare un ulteriore supporto.

Il modello organizzativo prevede una gerarchia di gruppi di supporto con competenze specialistiche speculari all'ambito tecnologico della fornitura (Centrale telefonica, Rete locale, Cablaggio, Sicurezza, Postazione di Lavoro, Server) alle quali si deve fare riferimento per la risoluzione dell'incidente. Quale 2° livello di supporto si individuano pertanto il Centro di Gestione, il Presidio e le Terze Parti. Se è ovvio che la richiesta/incidente richiederà una ulteriore conoscenza tecnica, viene immediatamente scalato al successivo gruppo di supporto adeguato nella gerarchia: in tal caso si è identificato un 3° livello inerente i Competence Center del RTI.

Escalation gerarchica

Se gli incidenti sono di grave natura (ad esempio, incidenti ad alta priorità) i relativi Referenti Tecnici (Amministrazione) e Referenti Locali (RTI) devono essere avvisati, almeno a scopo informativo. L'escalation gerarchica viene

utilizzata anche se le attività di risoluzione dovessero risultare particolarmente complicate e richiedere maggior tempo rispetto ai livelli di servizio (SLA).

Tale escalation gerarchica, nell'ipotesi che la situazione diventi più critica, dovrebbe continuare risalendo lungo la linea di autorità in modo che i Responsabile del Contratto (Amministrazione) e Responsabili del Servizio (RTI) vengano resi consapevoli e possono essere preparati e prendere le misure necessarie, come ad esempio assegnazione di risorse supplementari o il coinvolgimento di fornitori/manutentori.

Viene prevista una Escalation gerarchica (interna) anche quando vi è una contesa sull'attribuzione del gruppo al quale deve essere allocato l'incidente.

L'escalation gerarchica può, naturalmente, essere avviata dagli utenti interessati e/o l'Amministrazione: ecco perché è importante che i Referenti Locali e i Responsabili del Servizio siano messi a conoscenza in modo da poter anticipare e preparare qualsiasi escalation.

Cod.	Step	Descrizione
R07	Escalation del Request/Incident Model per la risoluzione	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 di escalation e le conseguenti attività.

Gestione Ticket ed Escalation –Escalation

Questa assicura un ripetibile ed omogeneo insieme di azioni che sono sempre intraprese per ciascuna tipologia di richiesta al fine di minimizzare i rischi.

Si evidenzia che qualora una richiesta/risoluzione di incidente (ad es. richiesta di intervento IMAC) dovesse impattare su un elemento della configurazione (Configuration Item | CI) nell'ambiente di esercizio, questo comporterà l'attivazione del processo di Change Management.

Cod.	Step	Descrizione
R08	Chiusura della Richiesta	Il Call Center notifica lo stato di completamento e verifica che l'utente sia soddisfatto e concorda che la richiesta possa essere chiusa. In particolare, l'avvenuta chiusura del ticket dovrà essere sempre indirizzata all'utente che ha effettuato la richiesta, con: - (per le richieste risolte o per le attività concluse) comunicazione della chiusura e indicazione sintetica dell'intervento; - (per le richieste irrisolte) comunicazione della mancata soluzione dell'intervento e specifica indicazione della causale.

Gestione Ticket ed Escalation –Chiusura

In particolare, dopo averlo concordato con l'Amministrazione, su specifiche richieste potrebbe essere scelta una procedura automatica di chiusura che potrebbe chiudere automaticamente il ticket dopo due giorni di lavoro nell'ipotesi in cui non ci dovesse essere alcun ulteriore contatto da parte dell'utente.

La procedura di chiusura prevedrà su una predefinita percentuale di richieste una indagine di User Satisfaction via call-back telefonico o email.

Cod.	Step	Descrizione
R09	Regole per la riapertura	Accettare se la precedente richiesta possa

	della richiesta	essere riaperta entro un determinato periodo lavorativo; ma oltre questa soglia deve essere emessa una nuova richiesta di servizio.
--	-----------------	---

Gestione Ticket ed Escalation – Riapertura

Anche se l'esatto periodo/soglia può variare dal contesto, verranno concordate con le singole Amministrazioni delle regole predefinite circa se e quando una richiesta chiusa possa essere riaperta.

2.11 Reportistica per le Amministrazioni

Report degli Asset e dei servizi

Il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione, all'indirizzo di posta elettronica da essa indicato, con cadenza trimestrale e in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione (il report dovrà, in altri termini, far riferimento al medesimo intervallo temporale cui i servizi fatturati si riferiscono), un report con le consistenze degli apparati oggetto di gestione e manutenzione nel trimestre di riferimento, nonché di tutti gli ulteriori servizi attivi/erogati nel trimestre stesso (interventi sul cablaggio, IMAC, presidio, service desk). Tale report dovrà essere inviato entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento. Il report dovrà essere del tutto congruente con gli importi fatturati nel trimestre e, in assenza di esso o in caso di incongruenze, la fattura non potrà essere accettata.

Più in dettaglio, per quanto riguarda gli apparati gestiti/manutenuti, dovranno essere forniti, per ciascuna sede dell'Amministrazione, sia i seguenti dati di dettaglio:

- Tipologia apparato;
- Marca e modello;
- Data di acquisto;
- Valore di sostituzione (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione);
- Data di "Out Of Support" (eventuale, se apparato oggetto di manutenzione e se data dichiarata dal Produttore);
- Servizi attivi sull'apparato nel corso del trimestre: gestione/gestione+manutenzione;
- Data di avvio dei servizi sull'apparato;
- Data di termine dei servizi sull'apparato (eventuale, se nel corso del trimestre);
- Numero di mesi di erogazione dei servizi sull'apparato nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine dei servizi nel corso di un mese);

sia i seguenti dati riepilogativi:

- numero di apparati/elementi gestiti, omogenei per canone mensile unitario di gestione, e numero complessivo di mensilità nell'arco del trimestre;
- per gli apparati mantenuti, valore di sostituzione complessivo, omogeneo per canone mensile di manutenzione, e numero complessivo di mensilità nell'arco del trimestre.

Relativamente agli interventi sul cablaggio e agli IMAC, dovranno essere indicati:

- data e numero di pacchetti acquistati nel trimestre;
- numero, date e sedi degli interventi effettuati nel trimestre;
- numero di interventi residui dei pacchetti acquistati.

Per il Presidio:

- per ciascun presidio attivo nel trimestre, indicazione dell'orario di erogazione, e del numero di mesi di erogazione del servizio nel corso del trimestre (con eventuale rateo nel caso di avvio/termine del servizio nel corso di un mese).

Per il service desk (in aggiunta alle informazioni sui singoli ticket di cui alla successiva reportistica sui livelli di Servizio conseguiti):

- numero di ticket gestiti nel trimestre;
- numero di ticket residuo, nell'ambito delle quantità previste nell'Ordinativo di Fornitura e negli eventuali Ordinativi collegati.

Report dei Livelli di Servizio conseguiti

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione, con cadenza trimestrale e in corrispondenza di ciascun trimestre di fatturazione e all'indirizzo di posta elettronica da essa indicato, un report con i dati relativi ai livelli di servizio, effettivamente conseguiti, per ciascuno dei tre mesi cui il report si riferisce, nell'ambito del contratto di fornitura. Tale report dovrà essere inviato entro i 10 giorni successivi alla chiusura del trimestre di riferimento.

Il report dovrà contenere tutti i dati relativi ai livelli di servizio previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 del par. 11.2 del Capitolato Tecnico. Dovranno essere pertanto forniti i dati analitici, estrapolati dal sistema di trouble ticketing, relativi ad ogni:

- intervento di gestione e risoluzione malfunzionamento a livello di gestione;
- intervento IMAC;
- risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione;
- intervento sul cablaggio;
- richiesta service desk.

con dettaglio tale da consentire all'Amministrazione la verifica sia della correttezza dei dati relativi al singolo intervento, sia del calcolo degli SLA conseguiti in ciascun mese.

Anche con riferimento al livello di servizio previsto nella Tabella 9 del par. 11.2 del Capitolato Tecnico, e per ciascuna settimana contenuta nel trimestre di riferimento, il report dovrà contenere sia i dati aggregati tali da permettere la verifica dello SLA e l'eventuale calcolo delle penali, sia quelli di dettaglio con cui poter verificare la completezza della base dati utilizzata per i suddetti dati aggregati.

In base a tali livelli di servizio conseguiti, il Fornitore dovrà indicare le eventuali penali maturate nel trimestre, calcolate in base a quanto previsto nel par. 11.3, penali del Capitolato Tecnico, che dovranno essere decurtate dagli importi fatturati nel trimestre.

In assenza del Report dei Livelli di Servizio Conseguiti riferito ad un dato trimestre, la fattura relativa a quel trimestre non potrà essere accettata.

2.12 Orari di erogazione dei servizi e SLA

L'erogazione dei servizi della presente Convenzione avverrà all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella:

Tabella 2 – Finestra di erogazione dei servizi

Finestra di erogazione dei servizi		
Orario BASE	Orario ESTESO	Orario CONTINUATO
Lun-Ven 8.00 – 17.00	Lun-Ven 8.00 – 17.00; Sab 8.00 - 13.00	H24, 7 giorni su 7

Sono di seguito elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo, corrispondente alla qualità prevista dalla Convenzione.

Per alcuni Livelli di Servizio, è definito in aggiunta uno SLA limite, anch'esso eventualmente differenziato per Classe di qualità, corrispondente ad una qualità degradata rispetto a quella prevista in Convenzione, ed utilizzato ai fini del calcolo delle penali di cui al par. 11.3 del Capitolato Tecnico.

Tutti gli SLA della Tabella 3 e della Tabella 10 sono espressi in giorni solari, mentre i tempi previsti nella Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7, Tabella 8 e Tabella 9 sono da riferirsi agli orari di erogazione dei servizi definiti sopra. In tali casi, quando lo SLA è espresso in n giorni, è da intendersi entro l'n-esimo giorno lavorativo (all'interno cioè della finestra di erogazione) successivo a quello di apertura del ticket. Gli SLA di cui alla Tabella 4, Tabella 5, Tabella 6, Tabella 7 e Tabella 8 sono tutti riferiti, anche ai fini del calcolo delle penali ad un periodo di osservazione mensile e, nel caso in cui un'attività sia eseguita a cavallo di due periodi di osservazione, essa verrà riferita al periodo di osservazione in cui l'attività è completata. Lo SLA di cui alla Tabella 9 è riferito invece ad un periodo di osservazione settimanale.

Tabella 3 – SLA Assessment, Piano di Esecuzione e Avvio dei Servizi

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta	entro 7 gg
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro 20 gg (entro 30 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi	entro 40 gg (entro 50 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)

	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi	entro 20 gg
Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, all'avvio dei servizi	entro 10 gg
Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione della comunicazione di validità della richiesta stessa	entro 7 gg
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	entro 15 gg (entro 25 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro 30 gg (entro 40 gg per un numero di sedi coinvolte maggiore di 3)
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	entro 10 gg
Avvio dei nuovi Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo Collegato, all'avvio dei	entro 10 gg

	servizi	
--	---------	--

Tabella 4 – SLA Gestione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	entro 12 ore	entro 5 ore	entro 6 ore	entro 2 ore
Intervento di Gestione	Tempo di completamento di intervento di gestione	entro 16 ore	entro 8 ore	entro 8 ore	entro 4 ore

Tabella 5 – SLA IMAC PDL

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Install, Move, Add, Change)	Tempo di completamento di intervento IMAC	entro 3 gg	entro 1 gg	n.a.	n.a.

Tabella 6 – SLA Manutenzione

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento a livello di Manutenzione	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	entro 72 ore	entro 24 ore	n.a.	n.a.

Tabella 7 – SLA Interventi sul cablaggio

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Tutti (Move, Add, Change, Manutenzione)	Tempo di completamento di intervento sul cablaggio	entro 7 gg	entro 2 gg	n.a.	n.a.

Tabella 8 – SLA service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste al service desk	Tempo di gestione richieste service desk	entro 8 ore	entro 2 ore	entro 4 ore	entro 1 ore
	Tasso di risoluzione ticket al service desk (esclusi)	Almeno 35%	Almeno 50%	Almeno 60%	Almeno 70%

	interventi che richiedono manutenzione HW)				
--	--	--	--	--	--

Tabella 9 – SLA call center per richieste di gestione e manutenzione, e per service desk

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard		Classe di Qualità Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
call center per richieste di Gestione e Manutenzione; call center per service desk	Tempo di attesa (% di risposte entro 120 secondi)	almeno 70%	almeno 95%	n.a.	n.a.

Tabella 10 – SLA Reportistica

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	SLA Minimo
Report degli Asset e dei Servizi per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro 10 gg
Report dei Livelli di Servizio conseguiti per l'Amministrazione Contraente	Tempo dalla chiusura del trimestre di riferimento, all'invio del report all'Amministrazione	entro 10 gg
call center informativo – Tempo di attesa	Percentuale, consolidata su base settimanale, di chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore	almeno 95%

3. Modalità della fornitura

L'Amministrazione Richiedente, per utilizzare la Convenzione ed attivare i servizi, deve seguire l'iter procedurale di seguito descritto:

- I. effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione (Sito delle Convenzioni): www.acquistinretepa.it;
- II. emettere una Richiesta di Assessment;
- III. valutare il Piano di Esecuzione dei Servizi, redatto e consegnato dal Fornitore a seguito dell'attività di Assessment, e contenente l'esatta definizione tecnica, economica e gestionale del perimetro dei servizi;

- IV. emettere facoltativamente l'Ordinativo di Fornitura Principale relativo ai Servizi richiesti.

Il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta di Assessment, dovrà:

- I. verificare e comunicare la validità formale della Richiesta (e comunque prestare il supporto necessario per la corretta formalizzazione) e concordare con l'Amministrazione Richiedente date e modalità per la raccolta delle informazioni necessarie all'Assessment e alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi;
- II. elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano di Esecuzione dei Servizi;
- III. recepire nel Piano di Esecuzione dei Servizi le eventuali giustificate deduzioni dell'Amministrazione;
- IV. dopo aver ricevuto l'Ordinativo di Fornitura Principale: comunicare la Data di Avvio dei Servizi, ed eseguire i Servizi.

Gli Ordinativi Collegati saranno gestiti con analogo processo.

3.1 Assessment e Piano di Esecuzione dei Servizi

Con la Richiesta di Assessment, l'Amministrazione Richiedente richiede l'esecuzione dei servizi, meglio descritti nel precedente par. 2.9, volti a determinare l'esatto perimetro delle apparecchiature da gestire/manutenere e, per ciascuna di esse, le caratteristiche che ne determinano il prezzo di gestione/manutenzione, nonché a concordare con il Fornitore le personalizzazioni delle modalità e dei processi di esecuzione dei servizi più adatte alla peculiare struttura tecnico/organizzativa dell'Amministrazione Richiedente, nel rispetto comunque di quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

L'emissione della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione Richiedente non vincola la stessa all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, ma avvia una serie di attività svolte dal Fornitore descritte di seguito.

Le informazioni che l'Amministrazione Richiedente dovrà inserire nella Richiesta di Assessment sono di tipo sia anagrafico sia tecnico, e in particolare:

- a) i servizi di gestione/manutenzione/interventi sul cablaggio/presidio/service desk cui la richiesta di Assessment si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi di cui alla lett. a);
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero e la tipologia di apparati su cui prestare i servizi di cui alla lett. a);
- d) la durata prevista per l'erogazione dei servizi;
- e) il Responsabile del Contratto;
- f) l'indirizzo di posta elettronica – eventualmente certificata – cui il Fornitore invierà le comunicazioni e i documenti indicati nel seguito.

L'Amministrazione potrà altresì fornire, se disponibili, le "informazioni di dettaglio" sui suddetti apparati, che includano, per ciascuno di essi, almeno le seguenti informazioni:

- tipologia apparato (ad es: PC desktop, switch, router, centralino, telefono, etc.);
- marca e modello;
- part/serial number;

- caratteristiche di configurazione in rete;
- data di acquisto;
- sede e localizzazione al suo interno (ad es: piano, scala, n. stanza).

Nel caso in cui siano fornite tali "informazioni di dettaglio", il Fornitore non sarà tenuto ad effettuare i sopralluoghi di cui oltre.

Le "informazioni di dettaglio" saranno considerate come fornite dall'Amministrazione Richiedente (esonero il Fornitore dalle relative attività di sopralluogo) anche nel caso in cui l'Amministrazione sia già dotata di una base di dati informatizzata degli asset, che renderà disponibile al Fornitore per compiere le attività di estrazione e normalizzazione dei dati, a carico del Fornitore stesso, con cui ottenere il predetto "elenco dettagliato".

Ricevuta la Richiesta di Assessment, il Fornitore dovrà comunicare in forma scritta, all'Amministrazione Richiedente, entro 7 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, la validità o meno della Richiesta stessa e concordare le date per l'esecuzione dei sopralluoghi, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 20 giorni dalla data di ricezione della Richiesta. Si precisa che, se il sopralluogo coinvolge un numero superiore di 3 sedi dell'Amministrazione, il predetto termine di 20 giorni viene ampliato di ulteriori 10 giorni, per arrivare a complessivi 30 giorni. Al termine del sopralluogo in ciascuna sede, verrà redatto e firmato congiuntamente il relativo Verbale di sopralluogo;

Il fornitore consegnerà il Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione Richiedente, entro 40 giorni dalla ricezione della Richiesta di Assessment o entro 50 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 3.

L'Amministrazione Richiedente, verificata la correttezza tecnica ed economica del Piano di Esecuzione dei Servizi, 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 Fornitore le proprie osservazioni. Il Fornitore dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di 20 giorni dalla ricezione del 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).

Nel caso in cui l'Amministrazione Richiedente emetta una Richiesta di Assessment ma, dopo la redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte del Fornitore (anche a seguito del recepimento delle eventuali osservazioni formulate dall'Amministrazione Richiedente), decida di non approvare detto Piano e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale:

- il Piano di Esecuzione dei Servizi e la relativa Richiesta di Assessment perdono validità ed efficacia e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione Richiedente all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta di Assessment, senza che il Fornitore abbia nulla a che pretendere nei confronti dell'Amministrazione Richiedente, fatta eccezione unicamente per gli oneri di sopralluogo di seguito;
- il Piano di Esecuzione dei Servizi rimane di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati

- dall'Amministrazione Richiedente o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa;
- nel caso in cui il Fornitore abbia eseguito il sopralluogo volto alla raccolta delle "informazioni di dettaglio", l'Amministrazione Richiedente dovrà comunque corrispondere al Fornitore un corrispettivo per gli oneri di sopralluogo per ogni sede in cui il sopralluogo sia avvenuto, secondo quanto indicato nella seguente tabella:

Numero di apparati censiti nella Sede	Importo per la Sede
Fino a 300	Euro 500,00
Da 301 a 1000	Euro 1.000,00
Oltre 1000	Euro 2.000,00

Tabella 1 – Oneri di sopralluogo

Ai fini della determinazione del predetto corrispettivo, verranno comunque considerati i soli apparati per i quali l'Amministrazione abbia esplicitamente richiesto il censimento (ad esempio: centrale telefonica, apparato di rete, etc.) e per i quali è previsto il canone di gestione; ad esempio, per l'ambito centrali telefoniche, indipendentemente dagli apparati effettivamente censiti (ad. es ups, centrali telefoniche, media gateway, unified communication), ai fini del calcolo del "Numero di apparati censiti nella Sede" verranno conteggiati unicamente il numero dei derivati telefonici sottoposti a sopralluogo.

3.2 Ordinativo di Fornitura Principale

Dopo aver valutato ed approvato il Piano di Esecuzione dei Servizi, l'Amministrazione può emettere l'Ordinativo di Fornitura Principale, con il quale l'Amministrazione Contraente 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.

Entro 10 giorni (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, il Fornitore è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

3.3 Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi e Ordinativi Collegati

Nel corso della durata del Contratto di Fornitura - nel periodo di validità della Convenzione - il Piano di esecuzione dei Servizi potrà essere aggiornato:

- 1 su iniziativa del Fornitore, qualora le evidenze della gestione contrattuale suggeriscano l'opportunità di apportare modifiche ai processi e alle modalità di erogazione dei servizi – nel rispetto sempre di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore – tali da rendere i servizi più efficaci al contesto specifico dell'Amministrazione;
- 2 su richiesta dell'Amministrazione, qualora sia interessata ad estendere il perimetro dei servizi e/o degli apparati su cui prestare i servizi.

Nel primo caso, il Fornitore proporrà il nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi all'Amministrazione, che sarà comunque libera di accettare o meno tale proposta.

In caso positivo, il nuovo Piano entrerà in vigore a partire dalla data concordata tra Fornitore e Amministrazione.

Nel secondo caso, verrà intrapreso un processo analogo a quello relativo alle attività finalizzate all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale. Più in dettaglio, l'Amministrazione invierà una Richiesta di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi, indicando:

- a) gli ulteriori servizi di gestione/manutenzione/interventi sul cablaggio/presidio/service desk, cui la Richiesta di Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi si riferisce;
- b) le sedi in cui si trovano gli apparati sui quali prestare i servizi di cui alla lett. a);
- c) per ciascuna sede, gli ambiti tecnologici, il numero e la tipologia di apparati su cui prestare i servizi di cui alla lett. a).

Come nel caso della Richiesta di Assessment, l'Amministrazione potrà fornire, se disponibili, le "informazioni di dettaglio" (o la base dati informatizzata degli asset da cui estrarre le informazioni). Il Fornitore non sarà tenuto in questo caso ad effettuare i sopralluoghi volti a censire tali ulteriori apparati.

Ricevuta la Richiesta di Assessment, il Fornitore dovrà comunicare in forma scritta, all'Amministrazione Richiedente, entro 7 giorni dalla data di ricezione della Richiesta, la validità o meno della Richiesta stessa e concordare le date per l'esecuzione dei sopralluoghi, sopralluoghi che dovranno concludersi entro 15 giorni dalla data di ricezione della Richiesta. Si precisa che, se il sopralluogo coinvolge un numero superiore di 3 sedi dell'Amministrazione, il predetto termine di 15 giorni viene ampliato di ulteriori 10 giorni, per arrivare a complessivi 25 giorni. Al termine del sopralluogo in ciascuna sede, verrà redatto e firmato congiuntamente il relativo Verbale di sopralluogo.

Il fornitore consegnerà il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato all'Amministrazione, entro 30 giorni dalla ricezione della Richiesta di Aggiornamento o entro 40 giorni se il numero di sedi coinvolte è maggiore di 3.

Il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato seguirà lo stesso iter di approvazione o di richiesta modifiche già definito per il Piano originario. In questo caso, tuttavia, i termini da osservare sono quelli di seguito indicati:

- a) il termine entro cui l'Amministrazione Contraente può approvare il Piano di esecuzione aggiornato è pari a 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, procedendo quindi nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo Collegato;
- b) nel caso in cui l'Amministrazione Contraente formuli osservazioni sul Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, la nuova versione del Piano deve essere predisposta e consegnata all'Amministrazione Contraente entro 10 (dieci) giorni solari, dalla ricezione delle osservazioni medesime;
- c) il termine entro cui l'Amministrazione Contraente può approvare il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, a seguito delle osservazioni formulate, è pari a 10 (dieci) giorni solari, dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, procedendo quindi nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo Collegato.

All'esito della valutazione e approvazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, l'Amministrazione Contraente emetterà l'Ordinativo Collegato, con il quale l'Amministrazione Contraente ordina nuovi servizi tra quelli oggetto della Convenzione (sui medesimi apparati già oggetto del Contratto di Fornitura e/o su apparati non già oggetto del Contratto di Fornitura), e/o servizi precedentemente

contrattualizzati con l'Ordinativo di Fornitura Principale su nuovi apparati o su apparati già oggetto dell'Ordinativo di Fornitura Principale, conformemente a quanto previsto nel Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati.

Entro 10 giorni (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato) dall'emissione dell'Ordinativo Collegato, il Fornitore è tenuto ad avviare i nuovi servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

Nel caso invece in cui l'Amministrazione emetta una Richiesta di Aggiornamento del Piano dei Servizi ma, dopo la redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato da parte del Fornitore (anche a seguito del recepimento delle eventuali osservazioni formulate dall'Amministrazione Contraente), decida di non approvare detto Piano aggiornato e, quindi, di non procedere all'emissione dell'Ordinativo Collegato:

- rimarrà in vigore il Piano di Esecuzione dei Servizi precedentemente approvato;
- il Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato, limitatamente alle novazioni apportate rispetto a quello precedentemente approvato dall'Amministrazione, rimarrà di proprietà intellettuale del Fornitore, fatta ovviamente eccezione per tutti i dati comunicati dall'Amministrazione o comunque relativi alla propria dotazione tecnica e struttura tecnico/organizzativa.

4. Condizioni economiche

4.1 Corrispettivi

Il Listino di Fornitura, contenente l'indicazione dei prezzi dei servizi offerti è riportato nel documento "*Listino di Fornitura*".

4.2 Procedura di applicazione delle penali

Le fasi operative del procedimento relativo all'applicazione delle penali sono:

1. *Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore*

L'Amministrazione Contraente individua e verifica eventuali inadempimenti da parte del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti con la sottoscrizione della Convenzione, anche con l'ausilio dello **Schema Penali PP.AA.** riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 11.3.1.

Lo schema riporta tutti gli elementi necessari per il corretto accertamento dell'inadempimento e la determinazione del conseguente importo delle penali ovvero:

- l'elenco dei livelli di servizio, atti a garantire una corretta esecuzione del contratto e sanzionabili con penale in caso di inadempimento;
- gli adempimenti relativi all'esecuzione della fornitura del bene/servizio;
- i riferimenti alla documentazione contrattuale (Convenzione);
- i criteri di accertamento dell'inadempimento (modalità e documenti di riscontro, frequenza del controllo del livello di servizio);

- i criteri di calcolo dell'importo della penale;
- il soggetto preposto all'applicazione della penale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si consulti la tabella di seguito riportata:

Tipologia Servizio	Descrizione KPI	Valorizzazione della Penale
Assessment e Piano Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale, per ogni giorno di ritardo ovvero, qualora l'ordinativo di Fornitura Principale non venga emesso: 1 per mille degli eventuali oneri di sopralluogo
	Tempo dall'invio della Richiesta di Assessment da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all'invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi (*)	1 per mille del valore dell'Ordinativo di Fornitura Principale, per ogni giorno di ritardo
Avvio dei Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, all'avvio dei servizi	1 per mille del valore del/dei servizio/i avviato/i in ritardo, per ogni giorno di ritardo
Aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte dell'Amministrazione, alla conclusione delle attività di sopralluogo	0,5 per mille del valore dell'Ordinativo Collegato, per ogni giorno di ritardo ovvero, qualora l'Ordinativo Collegato non venga emesso: 0,3 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio della Richiesta di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte	1 per mille del valore dell'Ordinativo Collegato, per ogni giorno di ritardo ovvero, qualora l'Ordinativo Collegato non venga

	dell'Amministrazione, all' invio all'Amministrazione del Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	emesso: 0,5 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
	Tempo dall'invio delle richieste di modifica al Piano da parte dell'Amministrazione, all' invio all'Amministrazione del nuovo Piano di Esecuzione dei Servizi aggiornato	1 per mille del valore dell'Ordinativo Collegato, per ogni giorno di ritardo ovvero, qualora l'Ordinativo Collegato non venga emesso: 0,5 per mille del valore del Contratto di Fornitura, per ogni giorno di ritardo
Avvio dei nuovi Servizi	Tempo dall'emissione dell'Ordinativo Collegato, all'avvio dei servizi	1 per mille del valore del/dei servizio/i avviato/i in ritardo, per ogni giorno di ritardo

(*) Qualora non si arrivi all'emissione di un Ordinativo di Fornitura Principale, in luogo delle penali a favore dell'Amministrazione Contraente, si applicheranno le penali a favore dell'Amministrazione Aggiudicatrice definite nel par. 11.3.2 del Capitolato tecnico.

2. Contestazione al Fornitore

La contestazione dell'inadempimento al Fornitore deve avvenire in forma scritta e riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento (inclusi i documenti richiamati al punto 1 - **Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal fornitore**).

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione Contraente deve essere indirizzata *in copia conoscenza* a Consip S.p.A., in base a quanto prescritto nelle Condizioni Generali.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 7.1 Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali).

3. Controdeduzioni del Fornitore

Il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

4. Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse

Qualora le controdeduzioni non pervengano all'Amministrazione Contraente nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dall'Amministrazione a giustificare l'inadempienza

contestata, l'Amministrazione stessa dovrà comunicare per iscritto al Fornitore la ritenuta infondatezza delle suddette deduzioni e la conseguente applicazione delle penali stabilite nella Convenzione, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento. Le stesse saranno quantificate utilizzando i parametri indicati nella Convenzione/Capitolato tecnico e procedendo con la puntuale applicazione dei criteri per il calcolo appositamente richiamati nello Schema Penali PP.AA., riportato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 11.3.1.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

- a. **compensazione del credito:** è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;
- b. **escussione della cauzione definitiva** per un importo pari a quello delle penali: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta a Consip S.p.A. includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

In fase di applicazione delle penali occorre tener presente il *limite legale* previsto per l'ammontare *complessivo* delle stesse (la somma di tutte le penali da applicare). Le Condizioni Generali individuano il limite complessivo massimo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto/dell'ordinativo di fornitura. In ogni caso, l'applicazione della penale non esonera il Fornitore dall'adempimento contrattuale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (cfr. 7.2 Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali).

Ulteriori tutele

▪ **Risarcimento del maggior danno**

L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.

▪ **Risoluzione del contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).

▪ **Recesso dal contratto**

Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:

- giusta causa
- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non gravi

di recedere unilateralmente da ciascun singolo contratto di fornitura, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso (Condizioni Generali).

▪ **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**

La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.

In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.

Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

5. Fatturazione e pagamenti

I corrispettivi dovuti al Fornitore per la prestazione dei servizi oggetto di ciascun Ordinato di Fornitura sono calcolati secondo i meccanismi descritti all'art. 10 della Convenzione e nel Capitolato tecnico e brevemente riportati ai precedenti paragrafi 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 della presente Guida, sulla base dei prezzi indicati nel Listino di Fornitura.

Resta in ogni caso inteso che:

- a) ai fini della determinazione dei corrispettivi relativi ai servizi di gestione, trovano applicazione, altresì, le previsioni sulla scontistica multiambito e i vincoli sui canoni unitari di cui al precedente paragrafi 2.2;
- b) nel caso di avvio/termine di un servizio nel corso di un mese, il corrispettivo sarà riconosciuto sulla base del numero effettivo di giorni del mese in cui il Fornitore ha svolto i predetti servizi;
- c) con riferimento ai servizi di IMAC, Interventi sul cablaggio e Service Desk, i corrispettivi sono riconosciuti in funzione dei singoli pacchetti esauriti (interventi sul cablaggio e IMAC) e dei ticket gestiti (Service Desk); nel caso in cui al termine della durata del Contratto di Fornitura il singolo pacchetto di interventi/lavorazioni non sia stato completamente utilizzato dall'Amministrazione Contraente, il relativo corrispettivo sarà comunque riconosciuto per intero a favore del Fornitore.

I predetti corrispettivi saranno fatturati con cadenza trimestrale, fermo in ogni caso il rispetto di quanto previsto nel paragrafo 10.4 del Capitolato Tecnico.

6. Come Ordinare

6.1 Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale www.acquistinretepa.it. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

1. registrazione Base (chi sei)
2. abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente **con firma digitale**: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

6.2 Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura esclusivamente on line con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement www.acquistinretepa.it.

Una volta effettuato il login sul portale www.acquistinretepa.it, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;
- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nella sezione Area Personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

Ordine della Richiesta di assessment

Preliminarmente, per attivare la Convenzione, si precisa che l'Amministrazione dovrà caricare a carrello il prodotto "Richiesta di assessment" per il relativo lotto di appartenenza, inviando l'ordine del valore di 0€. Dovrà inserire nell'ordine i due allegati, scaricabili dal sito <http://www.acquistinretepa.it>: 1) il word "Modulo di richiesta di Assessment" e 2) l'excell "Allegato al Modulo di richiesta di Assessment". Non dovrà essere inserito alcun CIG in questa fase.

Il sistema rilascia un ID di ordine, che dovrà essere poi citato nel caso di pagamento di oneri di sopralluogo o nel caso di invio dell'ordinativo principale.

Pagamento degli Oneri di sopralluogo

Si precisa che l'Amministrazione che dovrà corrispondere al Fornitore gli oneri di sopralluogo, come specificato nel precedente par. 3.1, dovrà procedere, caricando a carrello la voce "Assessment" per il relativo lotto di appartenenza" e inviando l'ordine del valore di 500€, 1000€ o 2000€, a seconda della tipologia di sopralluogo effettuata, come indicato nel precedente par. 3.1.

Citare nel campo note l'ID dell'ordine per la richiesta di assessment.

Ordine Principale e Ordine collegato

L'Amministrazione che, ricevuto il piano di esecuzione dei servizi, intenda procedere con l'emissione dell'ordinativo principale, dovrà caricare a carrello i singoli servizi, ciascuno con le proprie quantità e durate richieste, evidenziati nel piano consegnato dal fornitore.

Si precisa che per ordinare i servizi di gestione, l'Amministrazione ordinante, una volta individuato l'orario prescelto per il servizio, lo sia richiesto e la fascia in cui ricade, dovrà inserire a carrello una quantità pari a quanti sono gli elementi (pdl/derivati/switch/server/apparati) per i quali si richiede il servizio; successivamente indicherà anche la durata (24/36/48 mesi nel caso di ordinativo principale, oppure modularità mensile nel caso di ordinativo collegato).

Si precisa che per ordinare i servizi di manutenzione, l'Amministrazione ordinante, una volta individuato l'orario prescelto per il servizio (nel caso di pdl la vetustà), dovrà inserire a carrello una quantità pari al valore di sostituzione complessivo, come emerso in fase di assessment, degli oggetti per i quali si richiede il servizio; successivamente indicherà anche la durata (24/36/48 mesi nel caso di ordinativo principale, oppure modularità mensile nel caso di ordinativo collegato).

In fase di emissione dell'ordinativo, citare nel campo note l'ID dell'ordine per la richiesta di assessment, nel caso di ordinativo principale, oppure, nel caso di ordine collegato, l'ID dell'ordinativo principale.

7. Allegati

7.1 Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

inviata via pec <ovvero, in alternativa via raccomandata a/r anticipata a mezzo Fax al n. 800 166 611>

Spett.le

**RTI Fastweb Spa – Maticmind
Spa**

Piazzale Luigi Sturzo 23

00144 – Roma

c.a. Emidio Romano

Oggetto: Servizi di gestione e manutenzione IP e PDL stipulata in data 18/11/2016 - Lotto/i nn - Ordinativo di fornitura *[Inserire l'ordinativo di riferimento]*
- Contestazione addebito ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni Generali della Convenzione

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesto RTI quanto segue.

[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa.]

N.B.: fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn del _____, prevede quanto segue: *[riportare fra virgolette ed in corsivo il contenuto dell'articolo del contratto/convenzione/capitolato/allegato al*

capitolato...., nel quale è prescritta l'obbligazione specifica che il fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo corretto e che con la presente lettera si contesta].

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera]*.

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn delle Condizioni Generali si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti

7.2 Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.

inviata via pec <ovvero, in alternativa via raccomandata a/r anticipata a mezzo Fax al n. 800 166 611>

Spett.le

**RTI Fastweb Spa – Maticmind
Spa**

Piazzale Luigi Sturzo 23

00144 – Roma

c.a. Emidio Romano

Oggetto: Servizi di gestione e manutenzione IP e PDL stipulata in data 18/11/2016 - Lotto/i nn - Ordinativo di fornitura [Inserire l'ordinativo di riferimento] - Applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

[In base alla casistica, inserire il testo relativo]

[1° caso] Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

[2° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata,

con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione Nome Convenzione provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnnn,nn (testo). *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]*

Acquisti in Rete della P.A. – Guida alla Convenzione
Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e PdL – Tutti i Lotti

[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo]

Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione/delle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

[3° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti
