

## Piano di Esecuzione dei Servizi

### Amministrazione:



## Comune di Trieste

### Convenzione

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

**Prot. N° MGer20170000008503**

## Sezione di Controllo

### Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Sales Engineer	08/11/2017
Approvazione	Sales Engineer Manager	09/11/2017

### Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Sales Engineer	08/11/2017	Nascita del documento
2.0	Sales Engineer	16/01/2017	Revisione Consistenza Servizi

**INDICE**

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>RISULTATI DELL'ASSESSMENT</b>	<b>5</b>
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	5
2.2	CONSIDERAZIONI ORGANIZZATIVE E OPERATIVE GENERALI	17
<b>3</b>	<b>PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO</b>	<b>20</b>
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	23
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	26
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	29
3.4	STIME	43
3.5	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	44
<b>4</b>	<b>PIANO ECONOMICO</b>	<b>46</b>
4.1	DETTAGLIO SERVIZI	47
4.2	SCONTO MULTIAMBITO	50
4.3	INVIO REPORT ASSESSMENT	50

## 1 Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2 Risultati dell'Assessment

### 2.1 MANAGEMENT SUMMARY

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione Contraente, riportate nella "Richiesta di Assessment" e delle eventuali "informazioni di dettaglio" (tipologia apparato, marca/modello, part/serial number, configurazione, data acquisto, ubicazione), in questa sezione sono dettagliati i servizi e le necessità oggetto del PES (Piano di Esecuzione dei Servizi).

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

Servizi	Centrale Telefonica	Rete Locale	Sicurezza	PdL	Server
Gestione	<b>2315</b>	<b>163</b>	-	<b>2335</b>	-
Manutenzione	<b>2315</b>	<b>163</b>	-	-	-
IMAC	-	-	-	<b>560</b>	-
Interventi sul Cablaggio	-	-	-	-	-
Presidio	-	-	-	<b>7</b>	-
Service Desk	<b>10560</b>				

**Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione**

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Numero sede	Denominazione sede	Servizi
Sede 1	asili ricreatori	Gestione PDL
Sede 2	aula corsi rotonda del boschetto	Gestione PDL
Sede 3	biblioteca gambini	Gestione PDL
Sede 4	Biblioteca mattioni	Gestione PDL
Sede 5	casa riposo gregoretti	Gestione PDL
Sede 6	caserma beleno	Gestione PDL
Sede 7	cc opicina	Gestione PDL
Sede 8	cc prosecco	Gestione PDL
Sede 9	centro disabili campanelle	Gestione PDL
Sede 10	farmacia al cedro	Gestione PDL
Sede 11	gopchevic	Gestione PDL
Sede 12	mazzini sociale	Gestione PDL
Sede 13	mercato ortofrutticolo	Gestione PDL

Sede 14	museo del mare	Gestione PDL
Sede 15	museo revoltella	Gestione PDL
Sede 16	museo sartorio	Gestione PDL
Sede 17	museo storia del arte	Gestione PDL
Sede 18	orto botanico	Gestione PDL
Sede 19	palazzi centrali anagrafe, unità, granatieri,	Gestione PDL
Sede 20	palazzo carciotti	Gestione PDL
Sede 21	palazzo civrani	Gestione PDL
Sede 22	palazzo muda	Gestione PDL
Sede 23	san giacomo	Gestione PDL
Sede 24	Uot 1 via dei moreri	Gestione PDL
Sede 25	Uot 10	Gestione PDL
Sede 26	Uot 3 via pascoli	Gestione PDL
Sede 27	Uot 4	Gestione PDL
Sede 28	Uot 5	Gestione PDL
Sede 29	Uot 6	Gestione PDL
Sede 30	Uot 7	Gestione PDL
Sede 31	Uot 8	Gestione PDL
Sede 32	Uot 9	Gestione PDL
Sede 33	uot valmaura	Gestione PDL
Sede 34	via dei modiano	Gestione PDL
Sede 35	via del rosario	Gestione PDL
Sede 36	via fabio severo	Gestione PDL
Sede 37	via giotto	Gestione PDL
Sede 38	via locchi	Gestione PDL
Sede 39	via madonna del mare	Gestione PDL
Sede 40	via marchesetti	Gestione PDL
Sede 41	via paisiello	Gestione PDL
Sede 42	via tominz	Gestione PDL
Sede 43	viale miramare	Gestione PDL
Sede 44	Altre sedi	Gestione PDL
Sede 45	PALAZZO - LARGO GRANATIERI	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 46	V. OTTAVIANO AUGUSTO 12 - 34123 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 47	V. GIOVANNI PASCOLI 10 - 34129 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 48	V. CARLO FORLANINI 30 - 34139 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX

Sede 49	V. MATTEO RENATO IMBRIANI 5 - 34122 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 50	P. DELLA CATTEDRALE 3 - 34121 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 51	V. PAOLO VERONESE 8 - 34131 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 52	V. GIUSEPPE CAPRIN 18/1 - 34137 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 53	P. GUGLIELMO OBERDAN 2/B - 34133 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 54	V. SAN SEBASTIANO 1 - 34121 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 55	LG. PAPA GIOVANNI XXIII 1 - 34123 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 56	V. GIACOMO PUCCINI 46 - 34148 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 57	V. DELL'ASILO 3 - 34121 TRIESTE TRIESTE 4	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 58	V. PAOLO VERONESE 14 - 34131 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 59	V. GEROLAMO FRESCOBALDI 35 - 34148 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 60	V. DELLO SCALO LEGNAMI 1 - 34145 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 61	LG. A ROIANO 3 - 34135 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 62	V. GIOTTO 2 - 34125 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 63	V. DEGLI ANTENOREI 14 - 34144 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 64	V. DEI PALLINI 2 - 34131 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 65	V. CASIMIRO DONADONI 28 - 34141 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 66	V. CARLO FORLANINI 32 - 34139 TRIESTE TRIESTE 30	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 67	V. DELL'ISTRIA 45 - 34145 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 68	V. IPPOLITO PINDEMONTI 11 - 34128 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX

Sede 69	V. MATTEO RENATO IMBRIANI 5 - 34122 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 70	V. VENTQUATTRO MAGGIO 4 - 34133 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 71	V. GIANGIORGIO TRISSINO 12 - 34144 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 72	V. PASQUALE REVOLTELLA 29 - 34139 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 73	V. DEL CORONEO 20 - 34133 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 74	V. MONTORSINO 2 - 34135 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 75	V. GIOVANNI PASCOLI 14 - 34138 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 76	V. DEL CARAVAGGIO 4 - 34128 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 77	V. CARLO DE MARCHESETTI 37 - 34142 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 78	SCALA DEI CAMPI ELISI 4 - 34143 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 79	SAL. DI GRETTA 34/5 - 34136 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 80	V. DEL CORONEO 20 - 34133 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 81	V. DEL CORONEO 20 - 34133 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 82	V. DELL'ISTRIA 56 - 34145 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 83	PL. MONTE RE 2 - 34016 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 84	V. AMERIGO VESPUCCI 2 - 34144 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 85	V. DEI MORERI 5/B - 34135 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 86	35 V. GIOVANNI PASCOLI - TRIESTE TS	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 87	V. DI CAMPO MARZIO 1 - 34123 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 88	V. DOBERDO' 20 - 34016 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 89	V. NAZIONALE 109 - 34100 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX

Sede 90	V. LAURA E SILVANO PETRACCO 10 - 34147 TRIESTE, TRIESTE, VIA CURIEL	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 91	SAL. DI GRETTA 34 - 34136 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 92	VL. VENTI SETTEMBRE 26 - 34126 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 93	V. LUIGI FRAUSIN 12 - 34137 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 94	V. GIUSTINIANO 7 - 34133 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 95	V. SERGIO FORTI 15 - 34148 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 96	VIA DEL RONCHETO, 77	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 97	RV. NAZARIO SAURO 1 - 34124 TRIESTE, TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 98	VIA MADONNA DEL MARE, 8	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 99	VL. XX SETTEMBRE 6 TS C/O FARMACIA AL CAMMELLO	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 100	VL. ROMOLO GESSI 8 - 34123 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 101	VC. DELL'EDERA 1 - 34127 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 102	V. FABIO SEVERO 46 - 34127 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 103	V. GIULIA 2 - 34126 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 104	V. DEI CUNICOLI 8 - 34126 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 105	V. COMMERCIALE 162 - 34135 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 106	V. DI BASOVIZZA 7 - 34016 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 107	SAL. DI ZUGNANO 5 - 34149 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 108	STR. DI ROZZOL 61 - 34139 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 109	V. SANT' ANASTASIO 15 - 34134 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 110	V. GIAN RINALDO CARLI 1/3 - 34143 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 111	VIA PALATUCCI, 5 - (ex V. RATTO DELLA PILERIA 43)	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 112	LG. DEI GRANATIERI 2 - 34121 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX

Sede 113	VL. MIRAMARE 65 - 34136 TRIESTE TRIESTE	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 114	V. DELLA CATTEDRALE 15 - 34121 TRIESTE TS	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 115	RIVA NAZARIO SAURO, 1 - SALONE DEGLI INCANTI	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 116	VIA MARCHESETTI, 2 - ORTO BOTANICO	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 117	VIA ITALO SVEVO - SCUOLA MEDIA ITALO SVEVO	Gestione e Manutenzione PBX
Sede 118	Acquario Marino	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 119	Autoparco v.le Miramare - Arm. A	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 120	Autoparco v.le Miramare - Arm. B	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 121	Biblioteca MADMA 2P	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 122	Biblioteca MADMA PT	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 123	Biblioteca piazza Hortis - 1P	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 124	Biblioteca Quarantotti Gambini	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 125	Casa Capon	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 126	Caserma Beleno	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 127	CC Opicina Altipiano Est	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 128	CC Prosecco Altipiano Ovest	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 129	EX CARLI	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 130	Largo Granatieri	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 131	Mercato Ittico	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 132	Mercato Ortofrutticolo	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 133	Museo di Storia Naturale	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 134	Museo Henriquez	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 135	Museo Revoltella	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 136	PalaTrieste	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 137	Palazzo Carciotti	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 138	Palazzo Civrani Zois	Gestione e Manutenzione Apparati

		LAN
Sede 139	Palazzo Costanzi	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 140	Palazzo EX BENCO	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 141	Palazzo Gopcevich	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 142	Palazzo Gregoretti	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 143	Palazzo Municipale	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 144	Passo Costanzi 2	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 145	Ricreatorio Toti	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 146	Sicurezza Lavoro	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 147	terzo distretto VVUU	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 148	UOT1	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 149	UOT3	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 150	UOT4	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 151	UOT4 c/o ASL	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 152	Via Locchi	Gestione e Manutenzione Apparati LAN
Sede 153	Villa Sartorio	Gestione e Manutenzione Apparati LAN

**Tabella 2 Sedi coinvolte nel Piano Esecuzione Servizi**

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

Sede	PDL Orario Base SLA Standard < 5 anni	PDL Orario Base SLA Standard > 5 anni
ASILI RICREATORI	57	58
AULA CORSI ROTONDA DEL BOSCHETTO	11	11
BIBLIOTECA GAMBINI	6	6
BIBLIOTECA MATTIONI	4	5
CASA RIPOSO GREGORETTI	3	3
CASERMA BELENO	64	65
CC OPICINA	3	4
CC PROSECCO	1	1
CENTRO DISABILI CAMPANELLE	2	2
FARMACIA AL CEDRO	7	8
GOPCHEVIC	39	40

MAZZINI SOCIALE	59	59
MERCATO ORTOFRUTTICOLO	5	5
MUSEO DEL MARE	4	4
MUSEO REVOLTELLA	5	5
MUSEO SARTORIO	0	1
MUSEO STORIA DEL ARTE	0	1
ORTO BOTANICO	1	2
PALAZZI CENTRALI ANAGRARFE, UNITÀ, GRANATIERI,	524	525
PALAZZO CARCIOTTI	66	66
PALAZZO CIVRANI	44	44
PALAZZO MUDA	37	37
SAN GIACOMO	1	2
UOT 1 VIA DEI MORERI	6	6
UOT 10	0	0
UOT 3 VIA PASCOLI	15	15
UOT 4	0	1
UOT 5	0	1
UOT 6	0	1
UOT 7	0	1
UOT 8	0	1
UOT 9	0	1
UOT VALMAURA	4	5
VIA DEI MODIANO	7	7
VIA DEL ROSARIO	69	70
VIA FABIO SEVERO	7	7
VIA GIOTTO	0	1
VIA LOCCHI	16	17
VIA MADONNA DEL MARE	19	20
VIA MARCHESETTI	4	5
VIA PAISIELLO	1	2
VIA TOMINZ	23	24
VIALE MIRAMARE	6	7
ALTRE SEDI	34	35

**Tabella 3a Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione PDL**

Ubicazione	Derivati Orario Base SLA Standard
PALAZZO - LARGO GRANATIERI	1548
V. OTTAVIANO AUGUSTO 12 - 34123 TRIESTE TRIESTE	8
V. GIOVANNI PASCOLI 10 - 34129 TRIESTE TRIESTE	6
V. CARLO FORLANINI 30 - 34139 TRIESTE TRIESTE	3
V. MATTEO RENATO IMBRIANI 5 - 34122 TRIESTE TRIESTE	3
P. DELLA CATTEDRALE 3 - 34121 TRIESTE TRIESTE	4
V. PAOLO VERONESE 8 - 34131 TRIESTE TRIESTE	2
V. GIUSEPPE CAPRIN 18/1 - 34137 TRIESTE TRIESTE	2
P. GUGLIELMO OBERDAN 2/B - 34133 TRIESTE TRIESTE	6
V. SAN SEBASTIANO 1 - 34121 TRIESTE TRIESTE	4
LG. PAPA GIOVANNI XXIII 1 - 34123 TRIESTE TRIESTE	4
V. GIACOMO PUCCINI 46 - 34148 TRIESTE TRIESTE	4
V. DELL'ASILO 3 - 34121 TRIESTE TRIESTE 4	4
V. PAOLO VERONESE 14 - 34131 TRIESTE TRIESTE	4
V. GEROLAMO FRESCOBALDI 35 - 34148 TRIESTE TRIESTE	4
V. DELLO SCALO LEGNAMI 1 - 34145 TRIESTE TRIESTE	6
LG. A ROIANO 3 - 34135 TRIESTE TRIESTE	4
V. GIOTTO 2 - 34125 TRIESTE TRIESTE	6
V. DEGLI ANTENOREI 14 - 34144 TRIESTE TRIESTE	4
V. DEI PALLINI 2 - 34131 TRIESTE TRIESTE	4
V. CASIMIRO DONADONI 28 - 34141 TRIESTE TRIESTE	8
V. CARLO FORLANINI 32 - 34139 TRIESTE TRIESTE 30	5
V. DELL'ISTRIA 45 - 34145 TRIESTE TRIESTE	8
V. IPPOLITO PINDEMONTI 11 - 34128 TRIESTE TRIESTE	5
V. MATTEO RENATO IMBRIANI 5 - 34122 TRIESTE TRIESTE	5
V. VENTQUATTRO MAGGIO 4 - 34133 TRIESTE TRIESTE	4
V. GIANGIORGIO TRISSINO 12 - 34144 TRIESTE TRIESTE	5
V. PASQUALE REVOLTELLA 29 - 34139 TRIESTE TRIESTE	2
V. DEL CORONEO 20 - 34133 TRIESTE TRIESTE	2
V. MONTORSINO 2 - 34135 TRIESTE TRIESTE	2
V. GIOVANNI PASCOLI 14 - 34138 TRIESTE TRIESTE	2
V. DEL CARAVAGGIO 4 - 34128 TRIESTE TRIESTE	2
V. CARLO DE MARCHESETTI 37 - 34142 TRIESTE TRIESTE	2
SCALA DEI CAMPI ELISI 4 - 34143 TRIESTE TRIESTE	3
SAL. DI GRETTA 34/5 - 34136 TRIESTE TRIESTE	3

V. DEL CORONEO 20 - 34133 TRIESTE TRIESTE	2
V. DEL CORONEO 20 - 34133 TRIESTE TRIESTE	8
V. DELL'ISTRIA 56 - 34145 TRIESTE TRIESTE	8
PL. MONTE RE 2 - 34016 TRIESTE TRIESTE	10
V. AMERIGO VESPUCCI 2 - 34144 TRIESTE TRIESTE	10
V. DEI MORERI 5/B - 34135 TRIESTE TRIESTE	14
35 V. GIOVANNI PASCOLI - TRIESTE TS	14
V. DI CAMPO MARZIO 1 - 34123 TRIESTE TRIESTE	8
V. DOBERDO' 20 - 34016 TRIESTE TRIESTE	8
V. NAZIONALE 109 - 34100 TRIESTE TRIESTE	8
V. LAURA E SILVANO PETRACCO 10 - 34147 TRIESTE, TRIESTE, VIA CURIEL	8
SAL. DI GRETTA 34 - 34136 TRIESTE TRIESTE	8
VL. VENTI SETTEMBRE 26 - 34126 TRIESTE TRIESTE	8
V. LUIGI FRAUSIN 12 - 34137 TRIESTE TRIESTE	8
V. GIUSTINIANO 7 - 34133 TRIESTE TRIESTE	8
V. SERGIO FORTI 15 - 34148 TRIESTE TRIESTE	8
VIA DEL RONCHETO, 77	8
RV. NAZARIO SAURO 1 - 34124 TRIESTE, TRIESTE	8
VIA MADONNA DEL MARE, 8	8
VL. XX SETTEMBRE 6 TS C/O FARMACIA AL CAMELLO	8
VL. ROMOLO GESSI 8 - 34123 TRIESTE TRIESTE	8
VC. DELL'EDERA 1 - 34127 TRIESTE TRIESTE	8
V. FABIO SEVERO 46 - 34127 TRIESTE TRIESTE	8
V. GIULIA 2 - 34126 TRIESTE TRIESTE	8
V. DEI CUNICOLI 8 - 34126 TRIESTE TRIESTE	8
V. COMMERCIALE 162 - 34135 TRIESTE TRIESTE	8
V. DI BASOVIZZA 7 - 34016 TRIESTE TRIESTE	8
SAL. DI ZUGNANO 5 - 34149 TRIESTE TRIESTE	8
STR. DI ROZZOL 61 - 34139 TRIESTE TRIESTE	8
V. SANT' ANASTASIO 15 - 34134 TRIESTE TRIESTE	8
V. GIAN RINALDO CARLI 1/3 - 34143 TRIESTE TRIESTE	8
VIA PALATUCCI, 5 - (ex V. RATTO DELLA PILERIA 43)	8
LG. DEI GRANATIERI 2 - 34121 TRIESTE TRIESTE	8
VL. MIRAMARE 65 - 34136 TRIESTE TRIESTE	32
V. DELLA CATTEDRALE 15 - 34121 TRIESTE TS	10
RIVA NAZARIO SAURO, 1 - SALONE DEGLI INCANTI	4
VIA MARCHESETTI, 2 - ORTO BOTANICO	4
VIA ITALO SVEVO - SCUOLA MEDIA ITALO SVEVO	8
APPARATI INNOVAPHONE E TELENIA	295

**Tabella 4b Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione PBX**

<b>Indirizzo</b>	<b>Gestione Switch Standalone Orario Base SLA Standard</b>	<b>Gestione Switch Modulare Orario Base SLA Standard</b>
ACQUARIO MARINO	1	
AUTOPARCO V.LE MIRAMARE - ARM. A	1	
AUTOPARCO V.LE MIRAMARE - ARM. B	1	
BIBLIOTECA MADMA 2P	2	
BIBLIOTECA MADMA PT	1	
BIBLIOTECA PIAZZA HORTIS - 1P	1	
BIBLIOTECA QUARANTOTTI GAMBINI	1	
CASA CAPON	1	
CASERMA BELENO	2	20
CC OPICINA ALTIPIANO EST	1	
CC PROSECCO ALTIPIANO OVEST	1	
EX CARLI	9	
LARGO GRANATIERI	19	
MERCATO ITTICO	1	
MERCATO ORTOFRUTTICOLO	1	
MUSEO DI STORIA NATURALE	3	
MUSEO HENRIQUEZ	2	
MUSEO REVOLTELLA	2	
PALATRIESTE	2	
PALAZZO CARCIOTTI	10	
PALAZZO CIVRANI ZOIS	5	1
PALAZZO COSTANZI	2	
PALAZZO EX BENCO	7	
PALAZZO GOPCEVICH	8	
PALAZZO GREGORETTI	1	
PALAZZO MUNICIPALE	9	
PASSO COSTANZI 2	34	1
RICREATORIO TOTI	1	
SICUREZZA LAVORO	1	
TERZO DISTRETTO VVUU	2	
UOT1	1	
UOT3	1	
UOT4	1	
UOT4 C/O ASL	1	
VIA LOCCHI	3	
VILLA SARTORIO	2	

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

**Tabella 5b Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione LAN**

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

Assistenza	Manutenzione Desktop > 5 Anni	Manutenzione Desktop < 5 Anni	Manutenzione PBX	Manutenzione Apparati LAN
Base	-	-	<b>2315</b>	<b>163</b>
Esteso	-	-	-	-
Continuato	-	-	-	-

**Tabella 6 Riepilogo Orari/SLA Servizio Manutenzione**

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

Assistenza	IMAC su PdL	Interventi su cablaggio	Service Desk	Presidio
Base	<b>560</b>	-	-	<b>7</b>
Esteso	-	-	-	-
Continuato	-	-	-	-

**Tabella 7 Riepilogo Orari Servizi Opzionali**

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

Aspetti e criticità da segnalare.

- Il sistema operativo Windows XP non risulta più supportato dal produttore. Si conferma tuttavia la disponibilità alla presa in carico del Desktop/Notebook sui quali fosse ancora installato tale S.O., evidenziando tuttavia l'impossibilità ad eseguire aggiornamenti/patch del sistema operativo stesso (non essendo più resi disponibili dal produttore), la criticità a garantire l'aggiornamento dei software di base installati (ad es. office automation, client antivirus) e/o l'aggiornamento/installazione di software di produttività o altri per i quali il produttore non abbia dichiarato la compatibilità col sistema operativo Windows XP.
- Per tutti i Desktop viene garantito il supporto per il ripristino delle funzionalità attraverso l'impiego di parti e componenti fornite dall'Amministrazione.



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

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

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

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

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

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

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

- RTI deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare e depositare presso la Consip S.p.A. copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- RTI deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 118, comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'impresa subappaltatrice;



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



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

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

- Erogazione servizi di gestione e manutenzione
- Erogazione interventi IMAC su PdL
- Presidio

### 3 Piano Tecnico-Organizzativo

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

- 1) Servizio di gestione delle PdL , PBX e apparati LAN (servizio erogato da remoto e on-site)
- 2) Servizio di manutenzione PBX e apparati LAN (servizio erogato on-site)
- 3) Servizi di Presidio (servizio erogato on-site)
- 4) Service Desk (servizio erogato da remoto e on-site)
- 5) IMAC su PdL (servizio erogato on-site)

#### Servizi di Gestione

Il servizio di gestione è il servizio base per poter richiedere l'attivazione di qualsiasi altro servizio all'interno del medesimo ambito tecnologico.

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:

- 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;
- richieste di intervento a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione;
- 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:

- un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
- un intervento di riconfigurazione dei sistemi;

- la necessità di un intervento di manutenzione hardware.

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.

Altra attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, è quella di change management.

Considerato le specificità dell'Amministrazione e la dinamicità dell'infrastruttura, il servizio di gestione delle PdLe gestione dei Server verrà erogato sia tramite le figure professionali di Presidio che attraverso strutture specializzate operanti da remoto.

### **Servizio di Manutenzione**

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, 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:

- intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
- sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
- verifica dell'eliminazione della causa del guasto;

- aggiornamento della documentazione;

- redazione del relativo "verbale di intervento".

La presenza del personale di presidio nell'ambito dell'organizzazione del servizio e il relativo impiego per tale attività consente di rispondere al meglio alle richieste degli utenti finali.

### **Servizi di Presidio**

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato (orario base ed esteso), di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente e svolge le tipiche attività descritte nei precedenti paragrafi. 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, per le sedi individuate dall'Amministrazione, le strutture del Centro di Gestione con cui collaborerà costruttivamente; il personale di presidio avrà tutte le competenze necessarie per svolgere tutte le attività di gestione in

relazione all'ambito tecnologico attivato. Il personale dislocato presso le sedi delle Amministrazioni è coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site e si interfaccia con i team di Gestione da remoto per l'espletamento di tutte le attività.

Il Presidio sarà attivato dal Service Desk. 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 periodicamente 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.

Nel caso specifico, nel rispetto delle esigenze espresse da parte dell'Amministrazione, vengono previste:

- n° 7 FTE in orario base presso la sede Comunale di Largo dei Granatieri, Trieste

Come maggiore valore rispetto a quanto previsto nell'ambito della Convenzione le risorse impiegate nell'ambito del presidio avranno facoltà di movimento nelle sedi limitrofe alla sede presso il quale prestano di norma il servizio.

Sarà cura dell'Amministrazione rendere disponibile nelle opportune sedi sopra indicate i locali con il relativo arredo per il personale di presidio, assicurando energia elettrica, acqua, riscaldamento, e per ognuno un punto rete e linea telefonica derivate dal sistema telefonico aziendale abilitate alle sole chiamate interne e all'esterno verso interlocutori/imprese coi quali il personale di presidio potrebbe doversi interfacciare per conto dell'Amministrazione.

### **Service Desk**

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

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con i vincoli e limitazioni indicati dall'Amministrazione) 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, nello specifico PdL e Server.

Il service desk provvederà 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.

Il servizio di service desk:

- è il singolo punto di contatto per le richieste di assistenza dell'utenza della Amministrazione Contraente utilizzando gli appositi strumenti di knowledge management;

- accoglie, analizza e classifica la richiesta, inserendola nel sistema di trouble ticketing, al fine di risolverla completamente attraverso le FAQ consolidate, oppure:
  - smistando la segnalazione e assegnando il relativo ticket al livello di gestione;
  - attivando l'eventuale presidio on-site qualora sottoscritto dall'Amministrazione;
  - nel caso la problematica sia di competenza di terze parti, procedendo come definito di concerto con l'Amministrazione (ad esempio fornendo indicazioni all'utente su come contattare il fornitore terzo, oppure informando il Referente Tecnico del problema, etc.);

Nel caso specifico dell'Amministrazione, al fine di garantire in ogni condizione la gestione dei TT entro gli SLA previsti, il servizio Service Desk dedicato sarà svolto sia in modalità on-site presso le sedi del cliente che attraverso l'impiego di strutture remote.

Sarà cura dell'Amministrazione rendere disponibile presso la sede un adeguato locale con relativo arredo per il personale di Service Desk, assicurando energia elettrica, acqua, riscaldamento.

### **IMAC su PdL**

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali l'Amministrazione richiederà un intervento on site. Tale servizio potrà essere acquistato a pacchetti di 5 interventi. Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

Nel caso di modifiche di tipo "massivo" (che coinvolgono 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.

## **3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO**

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

1. Gestione PdL, PBX e Apparati LAN
2. Service Desk

### **Gestione da remoto**

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

Il personale sarà costituito da sistemisti di alto livello in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il personale che opererà presso il centro di Gestione sarà coordinato dal **Responsabile dei Servizi da Remoto** al quale risponderanno per le attività di competenza che verranno svolte attraverso una serie di strumenti informatici che consentiranno loro di operare in modo efficace, nel rispetto delle procedure comuni per la risoluzione dei

malfunzionamenti a livello di gestione, per le attività inerenti le richieste delle Amministrazioni contraenti e per quelli che devono essere svolti in autonomia secondo i processi di servizio opportunamente progettati e condivisi con l'Amministrazione in fase di avvio.

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

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

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

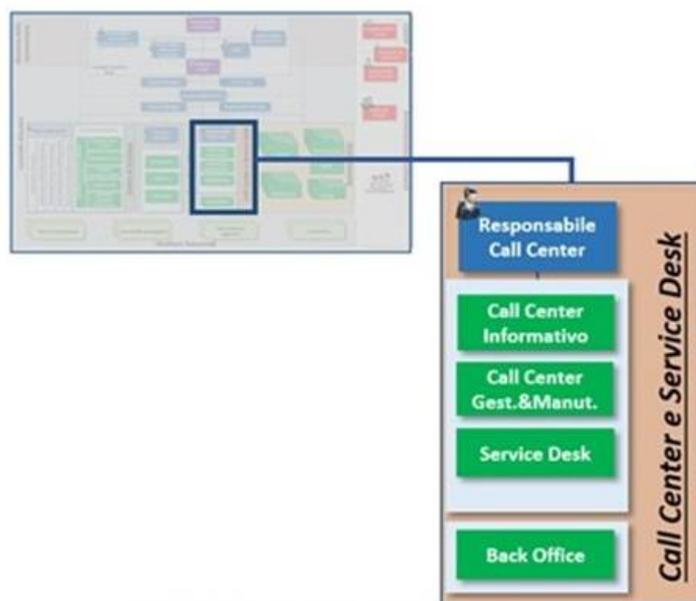
Per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni il RTI ha selezionato personale con competenze professionali più che adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione. Il quadro di competenze ricopre totalmente il perimetro richiesto.

### Service Desk

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

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

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



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

**Figura 2 Organizzazione per il Service Desk Service**

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

**Tabella 8 Riepilogo Figure Professionali Service Desk**



viene ingaggiato su richiesta dell'Amministrazione che ha contrattualizzato tale servizio con l'apertura di una richiesta effettuata al Call Center e dispacciata mediante sistema di Trouble Ticketing. La capillare distribuzione territoriale garantisce di poter effettuare gli interventi richiesti nei tempi contrattualizzati in accordo agli SLA e alle finestre di erogazione previsti. Il coordinamento locale di questi Team è sotto la responsabilità di un **Team Leader di Area** che risponde al Responsabile della Gestione on-site –dotato di seniority e esperienza adeguate alla posizione, e di competenze che coprono, in maniera specifica o trasversale, tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

### **Manutenzione**

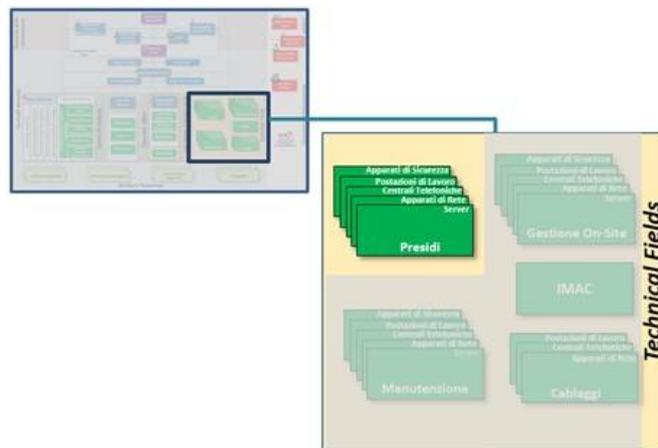
Il servizio di manutenzione prevede un Team di Manutenzione, che ricade sotto la responsabilità del Responsabile dei servizi di Manutenzione, in cui sono presenti tutte le competenze necessarie per coprire gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il Team ricade nella struttura dell'Unità Technical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

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

La forte localizzazione sul territorio contribuisce in modo sostanziale all'efficacia dell'intervento. Le aree di competenza delle singole Unità riguardano la configurazione, la manutenzione e l'assistenza degli apparati presso le sedi dell'Amministrazione, e coprono tutti gli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione.

### **Presidio**

Il Presidio Tecnico Locale integra e supporta in modo professionale, per le sedi individuate dall'Amministrazione, le strutture del Centro di Gestione con cui collabora costruttivamente, ed è dotato di tutte le competenze necessarie per svolgere tutte le attività di gestione in relazione all'ambito tecnologico attivato. Il personale dislocato presso le sedi delle Amministrazioni è coordinato dal Responsabile dei Servizi on-site e si interfaccia con i team di Gestione da remoto per l'espletamento di tutte le attività.



**Figura 4 Organizzazione per la gestione del Presidio**

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

Il Presidio è attivato dal Call Center/Service Desk o dal sistema di Trouble Ticketing che instraderà i ticket di competenza su un'apposita "coda" opportunamente configurata sul sistema informativo o mediante contatto telefonico, direttamente dagli utenti e/o dai Referenti della sede di pertinenza. Alla ricezione della segnalazione, lo specialista si recherà ove di pertinenza per risolvere la richiesta e descriverà successivamente nel ticket le azioni intraprese. E' anche prevista una modalità di intervento proattiva analizzando con cadenza settimanale le richieste di supporto registrate sul sistema di Trouble Ticketing sia in termini di andamento (trend-analysis) che di tipologia (data-analysis). L'obiettivo è duplice, da un lato l'analisi è finalizzata alla rilevazione delle problematiche che potrebbero minacciare l'operatività degli Utenti dell'Amministrazione; dall'altro le analisi di tali segnalazioni consentiranno al Personale del Presidio Locale di attivarsi, in maniera preventiva, in modo da evitare che le criticità siano percepite dagli Utenti finali.

In termini di risorse fisiche saranno allocate per questo progetto le seguenti figure:

- Responsabile Locale
- Responsabile del Servizio
- Referenti tecnici

Dovranno essere identificate dall'Amministrazione i referenti con cui interfacciarsi per la gestione del servizio:

- Referenti dell'Amministrazione per la gestione del contratto
- Referenti Tecnici

### 3.3 FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI

Il quadro metodologico di riferimento attraverso il quale il RTI inquadra il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi sottesi all'erogazione complessiva dei servizi, consiste nelle best practice ITIL v3 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

#### Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione

Tali processi sono quelli afferenti alla fase di Service Operation, quale base comune e condivisa per la gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti segnalati, condiviso con il medesimo processo a supporto dei Call Center/Service Desk e dove per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, un incidente che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi.

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

#### Status Tracking

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

Cod.	Step	Descrizione
S03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.)	Tipiche categorie di richieste per: servizio – di gestione o di manutenzione. elemento – centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.
S04	Determinazione della Priorità	Tutte le richieste seguiranno un set standard di criteri (Impatto e Urgenza) allineati con i Livelli di Servizio per la determinazione delle priorità.
S05	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare (Gestione, Manutenzione o eventuale trasferimento a fornitori terzi).
S06	Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività.  a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;  b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio);  c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:  1. viene attivato, se previsto nel Contratto di Fornitura, il servizio di manutenzione per l'apparato difettoso. In questo caso, il ticket viene assegnato al livello di manutenzione;  2. vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti.

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

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

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

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

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

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

Cod.	Step	Descrizione
P01	Identificazione del Problema	Viene eseguita un'analisi frequente e costante dei dati sugli incidenti e dei problemi per individuare eventuali trend non appena saranno distinguibili.

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

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

**Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo**

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

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

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

E05	Selezione della risposta	<p>Se l'attività di correlazione di secondo livello riconosce un evento, sarà richiesta una risposta di tipo:</p> <p>Auto-risposta (ad es. riavvio di un dispositivo o di un servizio, modifica ad un parametro sul sistema, ecc.)</p> <p>Alert (richiede il coinvolgimento di una persona, o gruppo, per eseguire un'azione specifica, possibilmente su un dispositivo specifico ed entro un tempo predefinito)</p>
E06	Chiusura Evento	L'evento che ha innescato l'Incidente rimarrà "aperto" sul sistema di monitoraggio fino a che l'associato Incident Record non sarà "chiuso".

### ***Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo***

Per la gestione reattiva si è identificato il processo di Incident Management responsabile della gestione del ciclo di vita di tutti gli Incidenti rilevati dagli utenti o dai Referenti Tecnici dell'Amministrazione.

### **Processi di conduzione e amministrazione in autonomia e a richiesta**

Le attività comuni a tutti gli ambiti tecnologici sono i seguenti:

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione e ripristino	•	•			
Gestione proattiva		•	•		
Bonifiche		•	•		
Performance Management ed analisi		•		•	
Ripristino delle configurazioni salvate			•	•	•
Propagazione configurazioni/soluzioni provenienti da Problem Management e da un change		•	•		
Monitoraggio dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Controllo da remoto dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Aggiornamento del database degli asset			•		•

Processi di change semplici e proceduralizzati (reset pwd, cambio interno, etc.)		•	•		•
Monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza	•	•	•		
Package distribution		•	•	•	•
Performance Management	•	•		•	
Rendicontazione			•	•	

Le attività specifiche per i diversi ambiti sono:

**Centrali Telefoniche:**

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Conduzione della rete (gestione allarmi e congestioni, etc., centrale, apparati)	•	•	•		
Backup delle Configurazioni			•		
Patching di apparato		•	•	•	
Aggiunta/rimozioni di apparati			•	•	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Programmazione e riconfigurazione utenze		•	•	•	
Gestione modalità instradamento			•	•	•
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Interventi di Cablaggio	•			•	

**Reti Locali:**

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Backup delle Configurazioni			•		
Patching di apparato	•	•	•	•	
Aggiunta/rimozioni di apparati			•	•	
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Configurazione e Gestione apparati	•	•	•	•	•
SW distribution		•	•	•	
Logging dei problemi e dei malfunzionamenti	•		•		•
Analisi prestazionale del servizio e attività di ottimizzazione			•		
Analisi dei rischi di sicurezza e amministrazione della sicurezza in rete		•	•		•
Logging per l'auditing di sicurezza			•		•
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Gestione dei parametri di configurazione e di QoS			•	•	•
Interventi di Cablaggio	•			•	

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

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Attivazione/cessazione/modifica dei servizi				•	•
Upgrade Software/firmware (minor release)	•		•	•	

Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	
Gestione dei parametri di configurazione e di QoS			•	•	•
Analisi periodica Log dei FW		•	•		•
Implementazione politiche di sicurezza sui FW			•	•	•
Backup dei dati			•		
Monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate	•	•	•		
Salvataggio file di configurazione			•		
Salvataggio delle policy			•		•
Salvataggio dei Log eventi			•		•
Salvataggio dati navigazione			•		•
Rispristino file di log	•	•	•		

**PdL:**

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Monitoraggio del SW installato e aggiornamento DB Asset	•		•		•
Monitoraggio dello stato di aggiornamento del SW di base			•	•	
Aggiornamento del SW di base		•	•	•	
Monitoraggio prestazionale (verifica saturazione della Capacity)		•	•	•	
Interventi IMAC				•	
Interventi di Cablaggio				•	

**Server:**

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Aggiornamento/installazione HW/SW di proprietà Amministrazioni				•	
Gestione indirizzamento IP			•	•	•
Installazione di patch, hot fix e service pack	•	•	•		
Utilizzo di apposite procedure di salvataggio			•		•
Configurazione delle regole di sicurezza		•	•		•
Configurazione dei parametri di network			•		•
Set-up configurazioni S.O.			•	•	•
Set-up servizi infrastrutturali attivi			•	•	•
Amministrazione macchine Virtuali			•		•
Amministrazione sistemi in cluster			•		•
Elaborazioni batch e schedulazione			•	•	
Amministrazione degli utenti			•		•
Backup dei dati di sistema			•		•
Supporto alla manutenzione del SW		•	•	•	
Monitoraggio, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi	•	•	•		
Monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus	•	•	•		•
Monitoraggio delle policy di sicurezza	•	•	•		•
Assistenza alla conduzione operativa			•		•
Capacity Planning			•	•	

Modifica indirizzamento IP			•	•	•
Amministrazione Domini			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•	•	
Allineamento e sincronizzazione di DNS multipli		•	•		
Verifica integrità dei dati		•	•		•
Gestione quote di spazio			•		
Amministrazione diritti di accesso			•		•
Monitoraggio Occupazione disco	•	•	•		
Rilascio e amministrazione di Network drive			•		•
Gestione servizi FTP			•		•
Amministrazione Configurazione di network			•		•
Amministrazione Policy e profili di sicurezza			•		•
Backup/ripristino dei dati			•		•
Gestione code di stampa			•		•
Amministrazione Quote e priorità			•		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Processi di Change Management**

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

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

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

con:

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

Tutte le richieste di Change prevedono sempre l'invio di un modulo di richiesta compilato dal referente dell'Amministrazione che richiede il change, in cui sono dettagliate:

- Tipologia di richiesta
- Informazioni necessarie
- Note tecniche

### **Servizio Interventi di Cablaggio**

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

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

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

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

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

### 3.4 STIME

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

Servizio	Orario di erogazione	quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	140	140	140	140
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	-	-	-	-
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	-	-	-	-
	Orario Esteso	-	-	-	-
	Orario Continuato	-	-	-	-
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	2640	2640	2640	2640
	Orario Base - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

**Tabella 9 Riepilogo Stime Pacchetti**

### 3.5 ATTIVITÀ E TEMPISTICHE

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

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

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

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura Principale;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura Principale;
- far pervenire al RTI le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Il RTI dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di **20** giorni dalla ricezione del Piano di Esecuzione dei Servizi, potrà approvare la nuova versione del Piano di Esecuzione dei Servizi, procedendo nel predetto termine all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale, o non approvarla (non procedendo, quindi, all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura Principale)

L'Amministrazione ordina i servizi di gestione e, eventualmente, di manutenzione, intervento sul cablaggio, presidio e service desk, conformemente a quanto previsto nel Piano di Esecuzione dei Servizi approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, e alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui alla Convenzione e ai suoi allegati. Il RTI è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi".

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto a partire da:

- **01/04/2018** per i servizi di gestione e manutenzione delle Centrali Telefoniche e degli apparati LAN;
- **01/06/2018** per i servizi di gestione e manutenzione PdL, IMAC, Service Desk e Presidio.

L'avvio dei servizi viene garantita previa disponibilità dei seguenti punti:

- Ordine su portale Consip;
- Collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione;
- Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del RTI;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito da RTI;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;
- Espletamento delle formalità inerenti il subappalto richiamate nel par.2.2.

Considerata la complessità dell'organizzazione con un presidio stabile, si prevede nei 15 giorni precedenti alla data sopra indicata un periodo di presenza e graduale affiancamento all'attuale impresa fornitrice dei servizi da parte di personale dell'RTI al fine di:

- approfondire le modalità operative/procedurali/organizzative specifiche dell'Amministrazione per tutte le attività a supporto necessarie alla stessa che verranno erogate tramite il servizio di presidio;
- ricevere le consegne da parte dell'impresa che sta gestendo attualmente il servizio;
- comunicare eventuali criticità si dovessero riscontrare durante l'affiancamento e non emerse in fase di assessment e approfondimento precontrattuale con l'Amministrazione ai fini della predisposizione del presente documento Piano di Esecuzione dei Servizi

Per quanto sopra riportato è opportuno che l'Amministrazione proceda con l'ordinativo di fornitura con un congruo tempo d'anticipo (60/50 giorni) rispetto alla data di decorrenza sopra definita.

In fase di avvio del servizio saranno definite e comunicate le modalità operative nel dettaglio, attraverso un documento tecnico dedicato.

## 4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo alla Convenzione in essere stipulata tra RTI Fastweb-MaticMind e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a

- € 468.916,720 /anno per il primo anno;
- € 544.977,35 /anno per gli anni successivi;

per un totale calcolato sull'intera durata contrattuale (**48 mesi**) di € 2.103.848,755 suddivisi tra Servizi a Canone e Servizi a Pacchetto.

Considerando le date differenziate di avvio dei servizi otteniamo:

- **Dal 01/04/2018** per i servizi di gestione e manutenzione delle Centrali Telefoniche e degli apparati LAN un canone pari a € 7.384,46/mese
- **Dal 01/06/2018** per i servizi di gestione e manutenzione PdL, IMAC, Service Desk e Presidio un canone pari a € 38.030,31/mese

Il dettaglio dei valori complessivi per servizio viene riportato nelle seguenti tabelle:

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
Servizi di Gestione (Tabella A)	€ 460.789,79	48	€ 1.843.159,16
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	€ 37.969,16	48	€ 151.876,62
<b>Totale Servizio a Canone</b>	<b>€ 498.758,95</b>		<b>€ 1.995.035,78</b>

Tabella 10 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Anno	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio e Service Desk (Tabella C)	€ 46.218,40	48	€ 184.873,60
<b>Totale Servizio a Pacchetto</b>	<b>€ 46.218,40</b>		<b>€ 184.873,60</b>

Tabella 11 Riepilogo Servizi a Pacchetto



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



#### 4.1 DETTAGLIO SERVIZI

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

**Servizi di Gestione- TABELLA A**

Codice Listino Consip	Ambito	Orario - SLA	Fascia	Q.tà	C.U. (Euro/Mese)	Totale Anno	Totale Contratto
GA-PDL-L1-01	PDL - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia A (da 1 a 20 PDL)	172	€ 2,98	€ 6.150,72	€ 24.602,88
GA-PDL-L1-02	PDL - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia B (da 21 a 102 PDL)	481	€ 2,74	€ 15.815,28	€ 63.261,12
GA-PDL-L1-03	PDL - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia C (da 103 a 500 PDL)	633	€ 2,65	€ 20.129,40	€ 80.517,60
GA-PDL-L1-04	PDL - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia D (oltre 501 PDL)	1049	€ 2,64	€ 33.232,32	€ 132.929,28
GA-CT-L1-01	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia A (da 1 a 20 derivati)	440	€ 1,64	€ 8.659,20	€ 34.636,80
GA-CT-L1-02	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia B (da 21 a 101 derivati)	32	€ 1,54	€ 591,36	€ 2.365,44
GA-CT-L1-03	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia C (da 102 a 499 derivati)	295	€ 1,50	€ 5.310,00	€ 21.240,00
GA-CT-L1-04	Centrale Telefonica - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia D (oltre 500 derivati)	1548	€ 1,50	€ 27.864,00	€ 111.456,00
GA-RL-MO-L1-01	Rete Locale - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia A (da 1 a 10 switch)	2	€ 4,76	€ 114,24	€ 456,96
GA-RL-MO-L1-02	Rete Locale - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia B (da 11 a 29 switch)	20	€ 4,25	€ 1.020,00	€ 4.080,00
GA-RL-SA-L1-01	Rete Locale - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia A (da 1 a 10 switch)	88	€ 4,73	€ 4.994,88	€ 19.979,52
GA-RL-SA-L1-02	Rete Locale - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia B (da 11 a 30 switch)	19	€ 4,22	€ 962,16	€ 3.848,64
GA-RL-SA-L1-03	Rete Locale - Servizio di Gestione	Orario Base - SLA Standard	Fascia C (oltre 31 switch)	34	€ 4,02	€ 1.640,16	€ 6.560,64
PR-OC-L1-01	Presidio	Orario Base		7	€ 3.985,92	€ 334.817,63	€ 1.339.270,52
	Sconto Multiambito					-€ 511,56	-€ 2.046,24
<b>Tot</b>						<b>€ 460.789,79</b>	<b>€ 1.843.159,16</b>

**Tabella 12 Riepilogo Servizi di Gestione**

### Servizio Manutenzione - TABELLA B

Codice Fornitore	Ambito	Tipologia Manutenzione	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
PDL1-L1-OC-MCT1	Centrali Telefoniche - Servizio di Manutenzione	Manutenzione Orario Base - Canone Annuo	€ 20.824,53	48	€ 83.298,10
PDL1-L1-OC-MRL3	Rete Locale - Servizio di Manutenzione	Manutenzione Continuato - Canone annuo	€ 17.144,63	48	€ 68.578,52
<b>Tot</b>			<b>€ 37.969,16</b>		<b>€ 151.876,62</b>

Tabella 13 Riepilogo Servizi di Manutenzione

### Servizi a Pacchetto - TABELLA C

Servizio	Orario di erogazione	Codice Listino Portale Consip	q.tà/Anno	Costo Unitario	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	M-IMAC-B-OC-L1-01	140	€ 121,76	€ 17.046,40	48	€ 68.185,60
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso						
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base						
	Orario Esteso						
	Orario Continuato						
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	SD-OC-L1-01	2640	€ 11,05	€ 29.172,00	48	€ 116.688,00
	Orario Base - SLA Gold						
	Orario Esteso - SLA Standard						
	Orario Esteso - SLA Gold						
	Orario Continuato - SLA Standard						
	Orario Continuato - SLA Gold						

Tabella 14 Riepilogo Servizi a Pacchetto

**Tutti i prezzi sono IVA esclusa**

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

**Ripartizione TABELLA A**

Gestione	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
<b>Centrali telefoniche</b>	€ 42.000,31	€ 42.000,31	
<b>PdL</b>	€ 75.327,72	€ 75.327,72	
<b>Rete Locale</b>	€ 8.644,13	€ 8.644,13	
<b>Server</b>			
<b>Sicurezza</b>			
<b>Presidio</b>	€ 334.817,63	€ 334.817,63	

Tabella 15 Ripartizione RTI Servizi di Gestione

**Ripartizione TABELLA B**

Manutenzione e Presidi	Totale/Anno Contratto	Fastweb/Anno	MaticMind/Anno
<b>Manutenzione Centrale Telefonica</b>	€ 20.824,53	€ 20.824,53	
<b>Manutenzione PdL</b>			
<b>Manutenzione Rete Locale</b>	€ 17.144,63	€ 17.144,63	
<b>Manutenzione Server</b>			
<b>Manutenzione Sicurezza</b>			

Tabella 16 Ripartizione RTI Servizi di Manutenzione

### Ripartizione TABELLA C

Servizio	Orario di erogazione	Totale Anno	Fastweb	MaticMind
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	€ 17.046,40	€ 17.046,40	
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso			
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base			
	Orario Esteso			
	Orario Continuato			
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	€ 29.172,00	€ 29.172,00	
	Orario Base - SLA Gold			
	Orario Esteso - SLA Standard			
	Orario Esteso - SLA Gold			
	Orario Continuato - SLA Standard			
	Orario Continuato - SLA Gold			

**Tabella 17 Ripartizione RTI Servizi a Pacchetto**

#### 4.2 SCONTO MULTIAMBITO

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

#### 4.3 INVIO REPORT ASSESSMENT

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

## Fine Documento

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

File [Asset Assessment SGM\\_PdL\\_ComuneTrieste.xls](#) allegato contenente l'elenco completo di tutti gli apparati che costituiranno oggetto della prestazione richiesta, con evidenza di tutte le informazioni raccolte rilevanti ai fini della definizione della proposta economica, incluse la data EOS e il valore di sostituzione calcolato.