SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
Dipartimento Tutela della Salute e Politiche Sanitarie

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA "Mater Domini"
Catanzaro

REGIONE CALABRIA

DELIBERA N. 690 /CS. **Del** 18 NOV. 2020

OGGETTO: Ampliamento adesione convenzione denominato "Servizio di gestione e manutenzione sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni " Lotto 5 attraverso la Società FASTWEB S.p.a.

Il Commissario Straordinario.
Dott.Giuseppe Zuccatelli
Nominato con Decreto del Ministero della Salute
Del 13 Dicembre 2019

PREMESSSO che con atto deliberativo n. 493 del 07 luglio 2017 l'Azienda Ospedaliera Universitaria "Mater-Domini" ha aderito alla Convenzione Consip denominata **"Servizio di Gestione e Manutenzione sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 5"** attraverso la Società FASTWEB S.p.A.;
CHE vista l'imminente scadenza del contratto attualmente in essere e per la necessità di dover garantire la continuità del Servizio di che trattasi risulta essere indispensabile procedere all'attivazione di una nuova Convenzione al fine di non creare interruzione di pubblico servizio, finalizzata alla creazione e manutenzione di un sistema di chiamate-pazienti presso i Clinici "A" e "B";
CHE tale sistema gira sia attraverso la rete LAN presente presso il Campus di Germaneto che sul Server posizionato al Clinico "B" 3° liv. sala regia;
CHE è stato richiesta alla Società FASTWEB S.p.A. l'aggiornamento del PES (paino di Esecuzione dei Servizi), così come previsto dalla stessa Convenzione Consip su indicata, volta all'esatta definizione tecnica, economica e gestionale dei servizi oggetto del contratto di fornitura per il Campus Universitario di Germaneto;
CHE il Decreto legge 06-07-2012 n. 95 (convertito dalla legge 7 agosto 2012 n. 135), con il quale è stato introdotto disposizioni in materia di riduzione della spesa per l'acquisto di beni e servizi e di trasparenza delle procedure, stabilisce l'obbligo assoluto per le pubbliche amministrazioni di fornirsi attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione da CONSIP S.p.A. e da altre centrali di committenza regionali;
CHE, in data 11-11-2020, la Società FASTWEB S.p.A., ha trasmesso offerta n. PFre20200000070499-1 inerente all'aggiornamento del PES (Piano di Esecuzione dei Servizi), redatto sulla base della richiesta di Assestament inviata dall'Amministrazione, dei sopralluoghi tecnici effettuati presso l'Ente e elle informazioni raccolte durante tale attività, nonché il Piano Tecnico-Organizzativo che comprende i seguenti servizi sotto indicati;
VISTA la proposta tecnico/economica formulata dalla Società FASTWEB S.p.A. e che prevede i seguenti costi:

Servizio	Gestione Totale annuo	Manutenzione Totale annuo	SAL Annuo	Totale Annuo
Centrali Telefoniche	€. 3.897,81	€. 34.544,16		€. 38.441,97
		Totale Annuo		**€. 38.441,97**

RITENUTO OPPORTUNO per le motivazioni sopra esposte, approvare l'aggiornamento del PES (Piano di Esecuzione dei Servizi) richiesto alla Società FASTWEB S.p.A. ed inerente il Campus Universitario di Germaneto, per l'affidamento del **"Servizio di Gestione e Manutenzione Sistemi IP e PDL per le Pubbliche amministrazioni" Lotto 5 per al durata di 12 mesi per un totale di €. 38.441,97 IVA esclusa,** alle condizioni di cui alla Convenzione ed al relativo Capitolato tecnico;
RILEVATO che il piano aggiornato di Esecuzione dei Servizi presentato dalla società recepisce correttamente e pienamente le esigenze rappresentate dall'amministrazione, ai prezzi indicati nella convenzione CONSIP di riferimento;
DATO ATTO che i 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;
VISTO il D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
VISTE le leggi vigenti in materia ed in particolare gli artt. 26 della L. 488/99, e 58 della L. 388/2000;
CONSIDERATI i termini, le modalità e le condizioni stabilite nella convenzione pubblicata sul sito www.acquistinrete.it;
DATO ATTO che, per l'adesione alla su indicata Convenzione è stato acquisito il **CIG 708094657D**

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

PRESO ATTO che il Direttore della S.C. U.A.T.P., proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, presenta i requisiti di regolarità tecnica e utilità per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dalla normativa vigente;
ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

DELIBERA

Per le premesse che qui si intendono integralmente ripetute e confermate:

- Di approvare l'aggiornamento del PES (Piano di Esecuzione dei Servizi) inerente alla Convenzione CONSIP denominata "Servizio di Gestione e Manutenzione Sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni" Lotto 5 attraverso la Società FASTWEB S.p.A.;
- Di autorizzare il Direttore dell'Ufficio Attività Tecniche e Patrimonio ad effettuare il relativo ordine tramite il portale MEPA;
- Di affidare alla Società FASTWEB S.p.A., per una durata contrattuale di 36 mesi, il servizio di gestione e manutenzione dei sistemi IP e PDL, ambito centrali telefoniche, per un importo imponibile annuo di €. 38.441,97 oltre IVA in considerazione delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti – split payment – previste dalla legge di stabilità per il 2015 (art. 1 comma 629 lettera b) legge 23 dicembre 2014, n. 190), che impone di accantonare gli importi relativi all'IVA presente nelle fatture e di procedere al pagamento dell'importo dovuto al fornitore al netto della predetta imposta;
- Di imputare la spesa annua di €. 38.441,97 (iva esclusa) sul bilancio economico patrimoniale dell'anno 2021;
- Di precisare che tale spesa risulta già storicizzata negli anni precedenti e che quindi ciò non comporta nessun tipo di aumento dei costi annuali;
- Di trasmettere copia del presente atto amministrativo all'Ufficio Gestione Risorse economiche e Finanziarie per il relativo pagamento.

Il Direttore Amministrativo
F.to (*Dott. Giovanni Stroppa)*

Il Direttore Sanitario
F.to (Dott. Giuseppe Panella)

Il Commissario Straordinario
F.to (Dott. Giuseppe Zuccatelli)

UFFICIO PROPONENTE : S.C. Attività Tecniche e Patrimonio

Proposta n.87 del 16/11/2020

Il Direttore dell'Ufficio esprime parere favorevole di regolarità tecnico – procedurale e propone al Commissario Straordinario l'adozione del presente provvedimento la cui spesa ricade sul COD. e rientra nei limiti del Bilancio Preventivo 2020.

Il Responsabile del Procedimento
F.to Dott. Sandro De Filippis

Il Direttore dell'Ufficio
F.to Dott. Claudio Caglioti

Il Direttore S.C. Gestione Risorse Economiche - Finanziarie

Attesa che la spesa di euro_____ scaturente dalla presente proposta graverà sul Bilancio Economico – Patrimoniale dell'anno 2020, rientra nei limiti del Bilancio Preventivo 2020.

Il Responsabile del Procedimento

Il Direttore dell'Ufficio
F.to Dott. Claudio Caglioti

UFFICIO AFFARI GENERALI
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente delibera è immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 10 comma 7 L.R. del 22 gennaio 1996 n. 2 ed è stata pubblicata nella forma di legge sull'albo pretorio on-line del sito internet di questa Azienda il _____ per il periodo di quindici giorni con decorrenza dal _____

Il Dirigente dell'Ufficio AA.GG.

F.to Dott.ssa Sonia Munizzi

Da "c.caglioti@pec.materdominiaou.it" <c.caglioti@pec.materdominiaou.it>
A "s.defilippis@pec.materdominiaou.it" <s.defilippis@pec.materdominiaou.it>
Data mercoledì 11 novembre 2020 - 15:27

Fw: Convenzione SGM – Servizio di Gestione e Manutenzione Rete Lan, attivata con delibera n. 493/DG del 07.07.2017 – Ampliamento servizi.

Da : "Per conto di: la.gare@pec.fastweb.it" posta-certificata@legalmail.it
A : c.caglioti@pec.materdominiaou.it
Cc : "FW LA Gare" la.gare@fastweb.it, patrimonio@materdominiaou.it, pasquale.frega@fastweb.it, dario.dibona@fastweb.it, fabio.galanti@fastweb.it, c.caglioti@pec.materdominiaou.it, g.voci@materdominiaou.it
Data : Wed, 11 Nov 2020 13:28:00 +0100
Oggetto : POSTA CERTIFICATA: Convenzione SGM – Servizio di Gestione e Manutenzione Rete Lan, attivata con delibera n. 493/DG del 07.07.2017 – Ampliamento servizi.

Facendo seguito alla vostra gradita richiesta pervenuta via e-mail in data 09/11/2020, si invia in allegato la valorizzazione economica relativa all'estensione dei servizi di gestione e manutenzione delle centrali telefoniche presso il P.O. di Campus Universitario di Germaneto.

In attesa di ricevere vostro ordine, si resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Cordiali saluti

Pasquale Frega

Allegato(i)

2020.11.06_Piano_di_Esecuzione_dei_Servizi-A.O.M.D._1.0_signed.pdf (543 KB)

Da "c.caglioti@materdominiaou.it" <c.caglioti@materdominiaou.it>
A "pasquale.frega" <pasquale.frega@fastweb.it>
Cc "sscalzi" <sscalzi@calcom.it>
Data lunedì 9 novembre 2020 - 15:04

Ampliamento Conv.SGM- Lotto 5.

Facendo seguito alla Convenzione SGM- Servizio Gestione e Manutenzione Rete Lan, attivata con delibera n.493 del 7/7/2020, si chiede con la presente un ampliamento della stessa Convenzione presso il P.O. "Campus di Germaneto , V.le Europa - Cz -, avendo cura di ribadire l'offerta economica.
Distinti saluti.
Dott.Claudio Caglioti. (UATP).

Piano di Esecuzione dei Servizi

Amministrazione:

AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA MATER DOMINI
Servizio Sanitario Regionale
Dipartimento Tutela della Salute e Politiche Sanitarie
UMG

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

Prot. N° PFre20200000070499-1

Sezione di Controllo

Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Fabio Galanti - Sales Engineer	10/11/2020
Approvazione	Marco Tebaldi - Sales Engineer Coordinator	10/11/2020

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Sales Engineer	10/11/2020	Prima Versione

INDICE

1	**INTRODUZIONE**	**4**
2	**RISULTATI DELL'ASSESSMENT**	**5**
2.1	MANAGEMENT SUMMARY	5
3	**PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO**	**7**
3.1	SERVIZI EROGATI DA REMOTO	7
3.2	SERVIZI EROGATI ON-SITE	8
3.3	FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI	10
3.4	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE	21
4	**PIANO ECONOMICO**	**23**
4.1	DETTAGLIO SERVIZI	24

1 Introduzione

Oggetto della offerta è la fornitura di:

- Servizi di Gestione e manutenzione:
  - PDL,

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto sulla base del di Assessment effettuati in accordo con l'Amministrazione.

2 Risultati dell'Assessment

2.1 Management Summary

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

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

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

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

DATI ANAGRAFICI RELATIVI ALLE SEDI					
Numero sede	**Denominazione sede**	**Indirizzo**	**Civico**	**Comune**	**Provincia**
Sede 1	Clinico B	Campus Loc. Germaneto	SNC	CATANZARO	CZ
Sede 2	Corpo D	Campus Loc. Germaneto	SNC	CATANZARO	CZ
Sede 3	Clinico A	Campus Loc. Germaneto	SNC	CATANZARO	CZ
Sede 4	Corpo C	Campus Loc. Germaneto	SNC	CATANZARO	CZ

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

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

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

Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione

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

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Servizi di Service DESK	Presidio
Base	-	-	-	-
Esteso	-	-	-	-
Continuato		-	-	-

Tabella 4 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

3 Piano Tecnico-Organizzativo

I servizi richiesti e inclusi nel PES sono i seguenti:

1) Servizio di Gestione
2) Servizio di Manutenzione

Servizio di Gestione

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

Servizio di Manutenzione

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

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

3.1 SERVIZI EROGATI DA REMOTO

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

1. Gestione ambito Postazioni di Lavoro
2. Manutenzione Postazioni di Lavoro

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 Fastweb 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. 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 Fastweb ha selezionato personale con competenze professionali più che adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione. Il quadro di competenze ricopre totalmente il perimetro richiesto.

3.2 SERVIZI EROGATI ON-SITE

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

1. Gestione ambito Postazioni di Lavoro
2. Manutenzione Postazioni di Lavoro

Gestione on-site

L'organizzazione posta in essere per le attività di gestione on-site prevede una struttura (sotto il **Responsabile della Gestione on-site**) di Technical Fields a cui appartengono i Team distribuiti sul territorio e che svolgono attività presso le Amministrazioni: Attività di Gestione svolte on site (anziché da Remoto), interventi IMAC, Interventi di Cablaggio, Presidi, Servizio di Manutenzione. La flessibilità e l'efficacia di tale Organizzazione è garantita dalle strutture già attive, e da cui è mutuata, per erogare servizi del tutto analoghi nell'ambito di altre Convenzioni o Accordi Quadro.

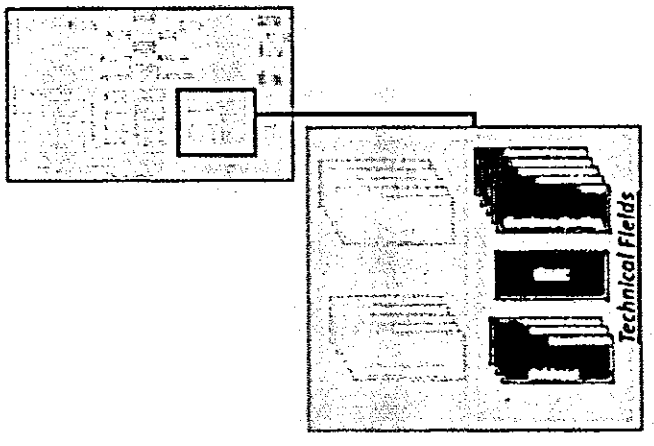


Figura 1 Organizzazione per la gestione On-Site

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

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

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. 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. 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.

3.3 FLUSSI PROCESSUALI DEI SERVIZI

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

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

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

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

Status Tracking

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

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

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

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

Malfunzionamenti rilevati tramite il sistema di monitoraggio proattivo

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

Processi di conduzione e amministrazione in autonomia e a richiesta

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

Attività	Incident	Problem	Event	Request	Access
Gestione dei malfunzionamenti a livello di gestione e ripristino	•	•			
Gestione proattiva		•	•		
Bonifiche		•	•		
Performance Management ed analisi		•		•	
Ripristino delle configurazioni salvate			•	•	•
Propagazione configurazioni/soluzioni provenienti da Problem Management e da un change		•	•		
Monitoraggio dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Controllo da remoto dei sistemi e delle reti	•	•	•		•
Aggiornamento del database degli asset			•		•
Processi di change semplici e proceduralizzati (reset pwd, cambio interno, etc.)		•	•		•
Monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza	•	•	•		
Package distribution		•	•	•	•
Performance Management	•	•		•	
Rendicontazione			•	•	

Le attività specifiche per i diversi ambiti sono:

Centrali Telefoniche:

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

Reti Locali:

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

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

Fastweb 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 Fastweb opererà in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione, dettagliate nelle tabelle precedenti.

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

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

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

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

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

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

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

Processi di Change Management

Fastweb 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

3.4 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.

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;
- far pervenire a Fastweb le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Fastweb 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.

L'avvio dei servizi è previsto entro 40 giorni previa disponibilità dei seguenti punti:

- sottoscrizione del contratto tra le parti;
- Collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione;
- Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale Fastweb;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito Fastweb;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;

4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES hanno un **valore annuo** complessivo pari a **€ 38.441,97,** il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Ambito	Totale anno
Servizi di Gestione	€ 34.544,16
Servizi di Manutenzione	€ 3.897,81
Totale Servizio a Canone	**€ 38.441,97**

Tabella 5 Sintesi Servizi a Canone

Riepilogo generale:

Servizio di gestione		
Ambito	Canone mensile	Canone Annuo
PdL	€ 2.878,68	€ 34.544,16
TOTALE CANONE SERVIZIO DI GESTIONE	**€ 2.878,68**	**€ 34.544,16**

Tabella 6 Servizi di Gestione a Canone

Servizio di manutenzione		
Ambito	Canone mensile	Canone annuo
PdL	€ 324,82	€ 3.897,81
TOTALE CANONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE	**€ 324,82**	**€ 3.897,81**

Tabella 7 Sintesi Servizi di Manutenzione a Canone

4.1 Dettaglio Servizi

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Gestione

Sede	Orario	SLA	Quantità	Canone Mensile	Canone Annuale
Sede 3	Orario Continuato	SLA Gold	488	€ 1.454,24	€ 17.450,88
Sede 1	Orario Continuato	SLA Gold	478	€ 1.424,44	€ 17.093,28

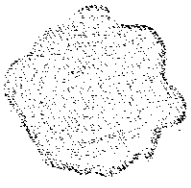
Totale Mensile Gestione PdL	Totale Annuale Gestione PdL
€ 2.878,68	**€ 34.544,16**

Manutenzione

Sede	Tipologia PDL	Quantità	Marca	Canone Mensile	Canone Annuale
Sede 3	Manutenzione desktop > 5 anni	488	ASCOM - TELECARE M + ACCESSORI	€ 164,09	€ 1.969,08
Sede 1	Manutenzione desktop > 5 anni	478	ASCOM - TELECARE M + ACCESSORI	€ 160,73	€ 1.928,73

Totale Mensile Manutenzione PdL	Totale Annuo Manutenzione PdL
€ 324,82	**€ 3.897,81**

Fine Documento



DI BONA
DARIO
11.11
.2020
10:28:45
UTC