



**“FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE”
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO
Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI**

Deliberazione N. 795 del 12/08/2022

PROPONENTE: S.C. Gestione Beni E Servizi

**OGGETTO: ADESIONE ALL'ACCORDO QUADRO CONSIP SERVIZI DI GESTIONE E
MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E PDL LOTTO 5 (CIG 8133337205 – CIG
DERIVATO 9335811AF2)**

“FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE”

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO

Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI

Oggetto: ADESIONE ALL’ACCORDO QUADRO CONSIP SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E PDL LOTTO 5 (CIG 8133337205 – CIG DERIVATO 9335811AF2)

Il Direttore della S.C. Gestione Beni e Servizi, Dott. Antonio Seller, in base alle attribuzioni conferite con Disposizione del Direttore Generale n. 247 del 16.03.2018 ed in esecuzione della deliberazione n. 610 del 17.08.2017 avente ad oggetto “Conferimento delega funzioni ai dirigenti preposti alla direzione di UU.OO.CC., UU.OO.SS.DD. e Dipartimenti di area P.T.A.”

Premesso

- che con delibera n. 780 del 17.11.2017 questo Istituto ha aderito alla convenzione Consip per la “fornitura di servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e pdl per le pubbliche amministrazioni”, stipulando il contratto esecutivo CR\CONV\39 del 18.01.2018 per un periodo di mesi 48 con la ditta Fastweb S.p.A.;
- che con nota prot. 2047 del 21.01.2022 (**all. 1**) l’ass. tecnico. Rocco Saviano ha trasmesso la richiesta prot. 1819 del 20.01.2022, debitamente autorizzata dal Direttore Generale, con la quale chiedeva, per conto della S.C. Controllo di Gestione e Sistemi Informativi, la proroga tecnica del contratto relativo ai “Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro” ed adesione al nuovo AQ in corso di attivazione da parte della Consip S.p.A.;
- che, in data 05.05.2022 la Consip S.p.A. ha attivato l’AQ “Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni”, suddivisa in n. 5 lotti, per la prestazione di servizi di gestione e manutenzione dei diversi sistemi tecnologici ICT già presenti presso la sede della Pubblica Amministrazione;
- che relativamente al lotto 5 la Consip S.p.A. ha aggiudicato l’Accordo Quadro ai seguenti operatori economici:
 - RTI Fastweb S.p.A. (mandataria), N&C S.r.l., Consorzio Stabile Consielte s.c.r.l., Maticmind S.p.A.;
 - RTI Vodafone Italia S.p.A. (mandataria), Enterprise Services Italia S.r.l., ITD Solutions S.p.A.;
- che l’ass. tecnico Rocco Saviano, ha trasmesso con nota prot. 14862 del 11.05.2022 (**all. 2**), per conto della S.C. Controllo di Gestione e Sistemi Informativi, tutta la documentazione utile all’emissione della Richiesta Preliminare di Fornitura (**all. 3**) alla ditta Fastweb SpA, che è risultata aggiudicataria del singolo appalto specifico, così come indicato dallo strumento coparatore fornito dalla stessa Consip S.p.A.;
- che in data 20.05.2022, nel rispetto di quanto previsto dall’AQ, questa SA ha inoltrato, tramite la piattaforma MePA, alla ditta Fastweb SpA, la “Richiesta di valutazione preliminare” n. 6807103 (**all. 4**);

Considerato

- che con pec 13.06.2022, acquisita al protocollo dell’Istituto con il n. 19103 del 21.06.2022, il fornitore ha trasmesso il “Piano di Esecuzione dei Servizi” (**all. 5**) per un importo di 396.157,26 €/anno ed un valore complessivo di € 1.584.629,04 per un periodo di mesi 48;
- che come indicato dal fornitore al paragrafo 4, pagina 8 del documento sopra indicato, prima dell’avvio delle attività dovrà essere trasmesso l’assessment di dettaglio;
- che questa SA ha approvato il “Piano di Esecuzione dei Servizi” ed ha predisposto

“FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE”

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO

Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI

l'ordine di fornitura n. 6870676 (**all. 6**) del 08.07.2022, per un importo complessivo di € 1.584.636,81 oltre iva 22% pari ad € 348.620,10 ed un periodo di mesi 48;

Tenuto conto

- che le Aziende sanitarie sono tenute ad approvvigionarsi mediante le convenzioni stipulate dalle centrali regionali di riferimento ovvero, qualora non siano operative convenzioni regionali, le convenzioni-quadro stipulate da Consip S.p.A. (art. 1 comma 449 della Legge n.296/2006, come modificato dall'art. 7 comma 1 della Legge n. 94/2012 ed art. 15, comma 13, lett. d) della Legge n. 135/2012);
- che, all'art. 1 commi da 548 a 550, la Legge n. 208 del 28 dicembre 2015 (Legge di stabilità 2016) ha previsto, tra l'altro, che gli enti del Servizio Sanitario Nazionale *“sono tenuti ad approvvigionarsi, relativamente alle categorie merceologiche del settore sanitario, come individuate dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui all'art. 9, comma 3, del Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla Legge 23 giugno 2014, n. 89, avvalendosi, in via esclusiva, delle centrali regionali di committenza di riferimento, ovvero della Consip SpA”*;
- che a seguito di verifica sul portale So.Re.Sa. S.p.A. non risulta attiva alcuna procedura avente ad oggetto il servizio in argomento;
- che, ai sensi della legge n. 136/2010, come modificata e aggiornata dalla legge n. 217/2010 - legge di conversione del D.L. n. 187/2010 - è stato individuato il seguente C.I.G. derivato 9335811AF2 da associare al relativo Contratto Attuativo;
- che, con la deliberazione n. 830 del 21.12.2021, l'A.N.A.C. (Autorità Nazionale Anticorruzione) ha definito le nuove tariffe di contribuzione dovute dai soggetti pubblici e privati sottoposti alla sua vigilanza, a decorrere dal 01.01.2022;

Dato atto

- che il mancato utilizzo, da parte dell'impresa, del bonifico bancario o postale o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari è causa di risoluzione del contratto;
- che l'appalto in questione rientra nelle fattispecie previste dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., che necessitano di redigere il DUVRI;
- che la valutazione preliminare evidenzia, oltre ai rischi standard già individuati da Consip S.p.A. nel relativo documento DVRI, la presenza di ulteriori rischi da interferenze e pertanto la determinazione dell'importo degli oneri della sicurezza è stata determinata in € 1.000,00 (mille/00);

Atteso

che il Direttore del Servizio proponente si riserva di recedere anticipatamente ed in qualunque momento, dal contratto che si andrà stipulare, qualora venisse stipulato contratto centralizzato So.Re.Sa. SpA di pari oggetto;

Attestato

- che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è legittimo e utile per il servizio pubblico.
- che gli atti ed i documenti richiamati in premessa e nella restante parte del presente atto, ne costituiscono parte integrante e sostanziale;

PROPONE

In relazione alle motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1)** di prendere atto ed approvare l'ordinativo di fornitura 6870676 (**all. 6**) del 08.07.2022, per un importo

“FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE”

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO

Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI

complessivo di € 1.584.636,81 oltre iva 22% pari ad € 348.620,10 ed un periodo di mesi 48;

- 2) di formalizzare l'affidamento dell'Appalto Specifico nell'ambito del lotto 5 dell'AQ Consip per la fornitura di “Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni”, alla Fastweb S.p.A., per mesi 48 a far data dal 01.09.2022 al 31.08.2026, per un importo pari a € 1.584.636,81 (unmilione cinquecentottantaquattromilaseicentotrentasei/81) oltre iva 22% pari ad € 348.620,10 (trecentoquarantottomilaseicentoventi/10) per un totale di € 1.933.256,90 (unmilione novecentotrentatremiladuecentocinquantasei/90) I.V.A. inclusa;
- 3) di dare atto che, l'appalto in questione rientra nelle fattispecie previste dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., per le quali è necessario redigere il DUVRI e pertanto, l'importo per gli oneri relativi alla sicurezza per rischi da interferenze è stato stimato in € 1.000,00 (mille/00) iva compresa;
- 4) di rimettere alla S.C. Gestione Risorse Economico Finanziarie l'assunzione delle autorizzazioni necessarie alla copertura finanziaria della fornitura in oggetto, per un importo complessivo presunto di € 1.933.256,90 (unmilione novecentotrentatremiladuecentocinquantasei/90) iva compresa ed € 1.000,00 per costi da rischio interferenziale inclusi, sul conto 5020201150 (servizi di assistenza informatica) del Bilancio Economico Patrimoniale anno 2022-2026 come di seguito indicato:
 - Anno 2022 (4/12) - € 161.104,74;
 - Anno 2023 (12/12) - € 483.314,23;
 - Anno 2024 (12/12) - € 483.314,23;
 - Anno 2025 (12/12) - € 483.314,23;
 - Anno 2026 (8/12) - € 322.209,48;
- 5) di riservarsi di recedere anticipatamente ed in qualunque momento, dal contratto che si andrà stipulare, qualora venisse stipulato contratto centralizzato dalla So.Re.Sa. S.p.A. di pari oggetto;
- 6) di individuare quale Direttore dell'Esecuzione Contrattuale, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016, il Dr. Luigi Livigni;
- 7) di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, il Dr. Renato Massa;
- 8) di trasmettere il presente atto al RUP ed al DEC;
- 9) di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. Gestione Risorse Economico Finanziarie;
- 10) di trasmettere, altresì, il presente provvedimento, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 9, comma 1, decreto legislativo n. 33 del 2013, alla S.C. Controllo di Gestione e Sistemi Informativi ai fini della pubblicazione del presente atto anche nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale dell'Ente;
- 11) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

IL DIRETTORE GENERALE

In virtù	dei poteri conferitigli con decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 108 del 08.08.2019;
Letta e valutata	la proposta di delibera sopra riportata, presentata dal Direttore della U.O.C. Gestione Beni e Servizi;
Preso atto	che il Direttore proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è legittimo e utile per il servizio pubblico;
Acquisito	il parere favorevole del Direttore Scientifico, del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo;

“FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE”

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO

Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI

DELIBERA

In relazione alle motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1) di prendere atto ed approvare l'ordinativo di fornitura 6870676 (**all. 6**) del 08.07.2022, per un importo complessivo di € 1.584.636,81 oltre iva 22% pari ad € 348.620,10 ed un periodo di mesi 48;
- 2) di formalizzare l'affidamento dell'Appalto Specifico nell'ambito del lotto 5 dell'AQ Consip per la fornitura di “Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni”, alla Fastweb S.p.A., per mesi 48 a far data dal 01.09.2022 al 31.08.2026, per un importo pari a € 1.584.636,81 (unmilione cinquecentottantaquattromilaseicentotrentasei/81) oltre iva 22% pari ad € 348.620,10 (trecentoquarantottomilaseicentoventi/10) per un totale di € 1.933.256,90 (unmilione novecentotrentatremiladucentocinquantasei/90) I.V.A. inclusa;
- 3) di dare atto che, l'appalto in questione rientra nelle fattispecie previste dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., per le quali è necessario redigere il DUVRI e pertanto, l'importo per gli oneri relativi alla sicurezza per rischi da interferenze è stato stimato in € 1.000,00 (mille/00) iva compresa;
- 4) di rimettere alla S.C. Gestione Risorse Economico Finanziarie l'assunzione delle autorizzazioni necessarie alla copertura finanziaria della fornitura in oggetto, per un importo complessivo presunto di € 1.933.256,90 (unmilione novecentotrentatremiladucentocinquantasei/90) iva compresa ed € 1.000,00 per costi da rischio interferenziale inclusi, sul conto 5020201150 (servizi di assistenza informatica) del Bilancio Economico Patrimoniale anno 2022-2026 come di seguito indicato:
 - Anno 2022 (4/12) - € 161.104,74;
 - Anno 2023 (12/12) - € 483.314,23;
 - Anno 2024 (12/12) - € 483.314,23;
 - Anno 2025 (12/12) - € 483.314,23;
 - Anno 2026 (8/12) - € 322.209,48;
- 5) di riservarsi di recedere anticipatamente ed in qualunque momento, dal contratto che si andrà stipulare, qualora venisse stipulato contratto centralizzato dalla So.Re.Sa. S.p.A. di pari oggetto;
- 6) di individuare quale Direttore dell'Esecuzione Contrattuale, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016, il Dr. Luigi Livigni;
- 7) di individuare quale Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, il Dr. Renato Massa;
- 8) di trasmettere il presente atto al RUP ed al DEC;
- 9) di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. Gestione Risorse Economico Finanziarie;
- 10) di trasmettere, altresì, il presente provvedimento, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 9, comma 1, decreto legislativo n. 33 del 2013, alla S.C. Controllo di Gestione e Sistemi Informativi ai fini della pubblicazione del presente atto anche nella apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale dell'Ente;
- 11) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Attilio A. M. Bianchi

[illegible]

ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO	
Nr. Identificativo Ordine	6807103
Descrizione Ordine	Richiesta di valutazione preliminare
Strumento d'acquisto	Accordi Quadro
CIG	non sussiste l'obbligo di richiesta
CUP	non inserito
Bando	Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni
Categoria(Lotto)	Lotto 5 - Centrali Telefoniche, Apparati di Reti Locali, Postazioni di Lavoro, Server, Sistemi di Sicurezza, Sistemi di Cablaggio per le Pubbliche Amministrazioni Locali zona sud (Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia)
Data Creazione Ordine	20/05/2022
Validità Documento d'Ordine (gg solari)	nessuna scadenza / nessun limite
Data Limite invio Ordine firmato digitalmente	nessuna scadenza / nessun limite
AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	
Nome Ente	I.R.C.C.S. ISTITUTO NAZIONALE TUMORI FONDAZIONE PASCALE NAPOLI
Codice Fiscale Ente	00911350635
Nome Ufficio	SC GESTIONE BENI E SERVIZI
Indirizzo Ufficio	VIA MARIANO SEMMOLA, 80131 - NAPOLI (NA)
Telefono / FAX ufficio	0815903651/0815903842
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione elettronica	SRF5LT
Punto Ordinante	ANTONIO SELLER / CF: SLLNTN59S03F839A
Email Punto Ordinante	A.SELLER@ISTITUTOTUMORI.NA.IT
Partita IVA Intestatario Fattura	00911350635
Ordine istruito da	RENATO MASSA
FORNITORE CONTRAENTE	
Ragione Sociale	FASTWEB (in RTI)
Partita IVA Impresa	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Indirizzo Sede Legale	PIAZZA ADRIANO OLIVETTI 1 - 20139 - MILANO(MI)
Telefono / Fax	0245451/0245453022
PEC Registro Imprese	FASTWEB@PEC.FASTWEB.IT
Tipologia impresa	SOCIETÀ PER AZIONI
Numero di Iscrizione al Registro Imprese / Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	12878470157
Data di iscrizione Registro Imprese / Albo Professionale	29/07/1999
Provincia sede Registro Imprese / Albo Professionale	MI
INAIL: Codice Ditta / Sede di Competenza	5754889
INPS: Matricola aziendale	4959627727
Posizioni Assicurative Territoriali - P.A.T. numero	10953364-10954139-91683426
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	DR.LOMBARDIA.GTPEC@PCE.AGENZIAENTRATE.IT
CCNL applicato / Settore	TELECOMUNICAZIONI / TLC

Oggetto dell'ordine (1 di 1) - Scheda tecnica: SGML5 Richiesta preliminare di fornitura

Nome del servizio: Richiesta preliminare di fornitura - Codice articolo accordo quadro: FAST-SGM-RPF-L5 - Prezzo: 0,00 - Unità di misura: Servizio - Tipo contratto: Acquisto - Condizioni di fornitura: PRELIMINARE

RIEPILOGO ECONOMICO

Oggetto	Nome Commerciale	Prezzo Unitario (€)	Qtà ordinata	Prezzo Complessivo (IVA esclusa)	Aliquota IVA (%)
1	Richiesta preliminare di fornitura	0,00	1 (Servizio)	0,00 €	22,00

Totale Ordine (IVA esclusa) € 0,00

IVA € 0,00

Totale Ordine (IVA inclusa) € 0,00

INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE

Indirizzo di Consegna	VIA MARIANO SEMMOLA 49 - 80131 - NAPOLI - (NA)
Indirizzo di Fatturazione	VIA MARIANO SEMMOLA 49 - 80131 - NAPOLI - (NA)
Intestatario Fattura	I.R.C.C.S. ISTITUTO NAZIONALE TUMORI FONDAZIONE PASCALE NAPOLI
Codice Fiscale Intestatario Fattura	00911350635
Partita IVA da Fatturare	00911350635
Modalità di Pagamento	Bonifico Bancario

NOTE ALL'ORDINE

SI INVIA LA RICHIESTA DI ORDINE PRELIMINARE COME DA DOCUMENTAZIONE ALLEGATA. SI PRECISA CHE L'ORDINE PRELIMINARE NON PREVEDE ALCUN ADDEBITO DI SPESA ALL'AMMINISTRAZIONE.

DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE

Allegato 1.ALLEGATO 3 DOCUMENTO VUOTO.DOCX - dim. 11.24 Kb

Allegato 2.ALLEGATO 2 AQ_SGM_ED.1_-_COMPARATORE_PASCALE.XLSX - dim. 66.93 Kb

Allegato 3.ALLEGATO 1 AQ SGM ED.1 - MODULO RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA.XLSX - dim. 65.7 Kb

DISCIPLINA ED ALTRI ELEMENTI APPLICABILI AL PRESENTE CONTRATTO

Visto l'Accordo Quadro per ogni lotto avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 1 - ID 2181” - considerati i termini, le modalità e le condizioni in esso stabilite – DICHIARA: di aver individuato l'operatore economico tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro sulla base di quanto stabilito al par. 25 dell'Allegato E (Capitolato d'Oneri) e all'art.3 dell'Accordo Quadro e di accettare tutte le condizioni normative ed economiche previste nell'Accordo Quadro.

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



PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRAZIONE

I.R.C.C.S. ISTITUTO NAZIONALE TUMORI

FONDAZIONE PASCALE NAPOLI



ISTITUTO NAZIONALE TUMORI
IRCCS - Fondazione Pascale

ACCORDO QUADRO

SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E
POSTAZIONI DI LAVORO

PROT. N° ECAP20220000099188

SOMMARIO

1.	SEZIONE DI CONTROLLO	1
2.	PREMESSA	2
3.	SERVIZI RICHIESTI DALL'AMMINISTRAZIONE	3
4.	ASSESSMENT	5
5.	PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO	5
5.1	Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi	5
5.2	Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione	7
5.2.1	<i>Servizio di Gestione</i>	<i>7</i>
5.2.2	<i>Servizio di Manutenzione</i>	<i>8</i>
5.2.3	<i>Servizi di Presidio.....</i>	<i>8</i>
5.3	Definizione dei Processi	8
5.3.1	<i>Processi per la gestione dell'avvio dei servizi.....</i>	<i>8</i>
5.3.2	<i>Processi per la gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione</i>	<i>9</i>
5.3.3	<i>Processi per l'esecuzione degli Interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione</i>	<i>10</i>
5.3.4	<i>Processi di Change Management</i>	<i>11</i>
5.4	Stime	12
6.	ATTIVITÀ E TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI	12
7.	PIANO ECONOMICO	13
7.1	Dettaglio Servizi	14
7.2	Note al Calcolo dei Prezzi	20
7.3	Invio Report Assessment	20

INDICE DELLE TABELLE

TABELLA 1 SERVIZI RICHIESTI DALL'AMMINISTRAZIONE	3
TABELLA 2 SEDI COINVOLTE NEL PIANO	3
TABELLA 3 RIEPILOGO ORARI/SLA SERVIZIO GESTIONE	3
TABELLA 4 RIEPILOGO ORARI/SLA SERVIZIO MANUTENZIONE	4
TABELLA 5 RIEPILOGO ORARI PACCHETTI/PRESIDIO	4
TABELLA 7 RIEPILOGO STIME PACCHETTI	12
TABELLA 7 RIEPILOGO STIME TICKET SERVICE DESK.....	12
TABELLA 8 RIEPILOGO SERVIZI A CANONE.....	13
TABELLA 9 RIEPILOGO SERVIZI A PACCHETTO	13
TABELLA 10 TOTALE VALORE SCONTO	13
TABELLA 11 RIEPILOGO SERVIZI DI GESTIONE	15
TABELLA 12 RIEPILOGO SERVIZI DI MANUTENZIONE	17
TABELLA 13 RIEPILOGO SERVIZI A PACCHETTO	19

1. SEZIONE DI CONTROLLO

Approvazione

Fasi del Documento	Nome - Ruolo	Data
Elaborazione	Andrea Testa – Sales Engineer	01/06/2022
Approvazione	Sales Engineer Manager	01/06/2022

Storia del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica
1.0	Andrea Testa – Sales Engineer	01/06/2022	Nascita del documento

2. PREMESSA

Il presente documento si prefigge lo scopo di illustrare i servizi nell'ambito dell'Accordo Quadro per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" proposti dal RTI (nel seguito per brevità Fornitore) costituito dai seguenti membri:

- FASTWEB S.p.A.;
- Maticmind S.p.A.;
- N&C S.r.l.;
- Consorzio Stabile Consielte Società Consortile a responsabilità limitata;

Oggetto dell'Accordo Quadro 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.

In seguito alla preventiva analisi, mappatura e definizione di tutti i propri fabbisogni in relazione agli ambiti oggetto del presente Accordo Quadro l'Amministrazione contraente (nel seguito per brevità Amministrazione) ha formalizzato al Fornitore la richiesta di Piano di esecuzione dei Servizi sulla base della oggettiva individuazione del migliore punteggio tecnico ed economico complessivo associato alla lista dei servizi necessari a soddisfare le esigenze.

Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto a fronte della richiesta inviata dall'Amministrazione delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment ed in seguito all'esito di successivi sopralluoghi condotti dal Fornitore (là dove richiesti dal Fornitore). Il verbale di detti sopralluoghi è stato controfirmato dall'Amministrazione e comprende tutti gli elementi di dettaglio necessari e sufficienti alla definizione del Piano di Esecuzione servizi. Il Fornitore si riserva di procedere in sede di attivazione dei servizi ad ulteriori approfondimenti su aspetti di interesse operativo.

Come previsto dall'Accordo Quadro suddetto, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al Fornitore secondo le modalità indicate nella Guida all'Accordo Quadro.

Ai fini dell'affidamento del singolo AS, l'Amministrazione ed il Fornitore – previa approvazione del Piano di esecuzione dei servizi emesso a seguito della Richiesta Preliminare di Fornitura formulata dall'Amministrazione – sottoscriveranno un Ordinativo di Fornitura, che costituirà il documento attraverso il quale l'Amministrazione stessa utilizzerà l'Accordo Quadro e che regolerà i rapporti di fornitura tra l'Amministrazione medesima ed il Fornitore, per quanto non diversamente regolamentato dall'Accordo Quadro.

3. SERVIZI RICHIESTI DALL'AMMINISTRAZIONE

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione, 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 Piano di Esecuzione dei Servizi (per brevità nel seguito PES).

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	Apparati Sicurezza	PdL	Server
Gestione	-	-	-	X	X
Manutenzione	-	-	-	X	X
IMAC				-	
Interventi sul Cablaggio	-	-	-	-	-
Presidio	-	-	-	X	X
Service Desk	-	-	-	-	-

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

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

Brand Server PA
Dell
Linux
Microsoft
Vmware

Le sedi dell'Amministrazione coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo
IRCCS Fond. Pascale	Via Mariano Semmola, 52 – Napoli
CROM	Via Ammiraglio Bianco – Mercogliano (AV)
Presidio ASCALESI	Via Egiziaca a Forcella – Napoli

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

L'orario di erogazione e relative SLA dei servizi di gestione sono riportati 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	-	X	-	-

Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione

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

Assistenza	Centrale Telefonica	PdL	Rete Locale	Server	Sicurezza
Base	-	-	-	-	-
Esteso	-	-	-	-	-
Continuato	-	X	-	X	-

Tabella 4 Riepilogo Orari/SLA Servizio Manutenzione

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

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Service Desk	Presidio
Base	-	-	-	X
Avanzato	-	-	-	-
Continuato		-	-	-
Reperibilità			-	X

Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

Il Fornitore prende atto delle informazioni di tipo tecnico inerenti le apparecchiature da gestire/manutenere fornito dalla Amministrazione contestualmente alla Richiesta Preliminare di Fornitura (part/serial number, specifiche tecniche degli apparati quali tipologia apparato, marca e modello, caratteristiche di configurazione in rete, data di acquisto, sede e localizzazione al suo interno, data di "End Of Support") ovvero sulla scorta di quanto rilevato in sede di sopralluogo là dove questo si sia reso necessario.

Rimane comunque la possibilità di integrare i dettagli tecnici degli Assett anche nelle successive fasi di servizio (ad esempio, in caso di sostituzione dell'asset durante la manutenzione, in caso ulteriore dettaglio tecnico necessario ad individuare l'asset, ect...).

4. ASSESSMENT

Nel seguito si riporta un elenco sintetico degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di gestione ed eventualmente manutenzione, con le caratteristiche rilevanti ai fini della definizione tecnica dei servizi stessi.

POSTAZIONI DI LAVORO						
Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° PDL Desktop Gestione	N° PDL Laptop Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Tipologia manutenzione
Si	Continuato	Gold	1200		Si	PC desktop Categoria C > 5 anni
Si	Continuato	Gold	50		Si	PC desktop Categoria C > 5 anni
Si	Continuato	Gold	50		Si	PC desktop Categoria C > 5 anni

Totale Postazioni di Lavoro: 1300

SERVER						
Gestione (SI/NO)	Orario	SLA	N° server Gestione	Manutenzione (SI/NO)	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione
Si	Continuato	Gold	200	Si	Categoria L	Continuato

Totale Server: 200

A completamento del presente documento sarà prodotto e trasmesso l'assessment dettagliato all'Amministrazione.

5. PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO

5.1 Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi

In questo paragrafo sono fornite le indicazioni preliminari sugli aspetti logistici, organizzativi e procedurali peculiari dell'Amministrazione, significativi ai fini della definizione delle modalità e dei processi di erogazione dei servizi nei tempi e con le modalità previste dall'Accordo Quadro stipulata tra Fornitore e Consip.

Il Modello organizzativo proposto dal Fornitore prevede la figura di riferimento generale nel **Responsabile del Servizio** alla quale è delegata l'autorità e responsabilità del Governo dell'Accordo Quadro come interfaccia unica al tavolo di governo per Consip per il monitoraggio dell'andamento complessivo dell'AQ e dei singoli Contratti dell'Accordo Quadro.

Il **Referente Locale** del Fornitore sarà il responsabile dell'Amministrazione per tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura dell'Accordo Specifico. Sotto il suo coordinamento la figura del **Transition Manager** predispone l'avvio del Servizio guidando le fasi di transizione, affiancamento e subentro necessari all'avvio del servizio.

Sul piano operativo le strutture del **Contact Center** e del **Service Desk** rappresentano il punto di contatto tra il personale autorizzato della Amministrazione e le strutture operative del Fornitore che ricevono, attraverso i diversi canali di comunicazione, le richieste tecnico/amministrative, informative, le segnalazioni di incident e le richieste di servizio.

Centro di Gestione rappresenta la struttura preposta all'erogazione dei servizi da remoto coordinata dal **Responsabile del Centro di Gestione** supportato dal responsabile dell'Asset Management e al cui interno sono presenti i Team specialistici per l'erogazione dei servizi nei diversi ambiti. A supporto dei team specialistici coinvolti nell'erogazione dei servizi ci sono le strutture operative Fastweb:

- **NOC PA** (Network Operation Center per la Pubblica Amministrazione): struttura Fastweb dedicata da anni all'erogazione di servizi per la PA con ampie competenze in tutti gli ambiti dei servizi TLC.
- **SOC** (Security Operation Center): Centro operativo per la gestione delle tematiche di sicurezza logica dei clienti Enterprise. La struttura costituisce di fatto un centro di prevenzione dagli attacchi informatici costituito interamente da personale Fastweb altamente qualificato e operante 24 ore su 24.

I Servizi on site (Presidi, attività di gestione on-site, interventi di cablaggio, IMAC e Manutenzione)

sono gestiti mediante il coordinamento del Transition Manager che sovrintende alla loro attivazione ed allargamento là dove richiesto curando la corretta sincronizzazione tra le attività umane e la disponibilità delle scorte.

I Team di Manutenzione operanti sul campo ("Field Service") si avvalgono degli strumenti di gestione dei trouble ticket che notificano le richieste da inviare agli addetti all'erogazione dei servizi in base agli eventi nell'applicazione. I ticket generati da Incident o da Richieste di Servizio che richiedono l'intervento di personale on site sono indirizzati automaticamente al team di Manutenzione.

Le regole di ingaggio prevedono una gestione basata su diversi parametri caratteristici quali regole di priorità (SLA Standard/Gold), regole di efficienza logistica (prossimità del personale tecnico alla sede dell'Amministrazione), **regole di Skill Definition (competenze specifiche di intervento necessarie)**. Le regole di assegnazione del ticket tengono anche conto del personale che ha già effettuato interventi presso la sede dell'Amministrazione potendo in tal modo beneficiare di una conoscenza pregressa sia degli ambiti in cui operare sia delle infrastrutture da mantenere.

Le strutture di Manutenzione più appropriate sono così ingaggiate automaticamente e, grazie agli strumenti in dotazione, sono costantemente aggiornate sullo stato di diagnosi preliminare del guasto effettuato.

In caso di gestione di problemi, il personale può inoltre essere indirizzato preventivamente su eventuali procedure disponibili per casi analoghi (Knowledge Base - KB), cui il Field Service può accedere direttamente da dispositivi mobili.

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

- monitoraggio e controllo da remoto dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati;
- 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.

Il Fornitore intende avvalersi dello strumento del subappalto per quota parte dei servizi offerti, come previsto nell'articolo 9 del Capitolato d'Oneri emesso da Consip.

L'avvio dei servizi per cui è previsto il subappalto è vincolato all'espletamento agli adempimenti prescritti e all'approvazione.

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

- Erogazione servizi di gestione
- Erogazione Servizi di Manutenzione HW
- Presidi

Per l'erogazione del servizio sono identificate le seguenti figure professionali:

- **Responsabile Locale o Project Manager;**

- Responsabile del Servizio di Assistenza tecnica e dei livelli di escalation;
- Modalità di contatto del Contact Center ed eventualmente del Service Desk;
- **Eventuale personale in Presidio on site;**

Entro l'avvio del servizio e propedeutico allo stesso saranno forniti i riferimenti delle risorse fisiche e parimenti dovranno essere comunicati dall'Amministrazione i referenti con cui interfacciarsi per la gestione del servizio:

- **Referenti dell'Amministrazione per la gestione del contratto;**
- **Referenti di sede per lo svolgimento delle pratiche di accesso;**
- **Referente della sicurezza on site;**
- **Referenti Tecnici di ambito;**

I servizi richiesti nell'ambito dell'Accordo Specifico e inclusi nel PES sono i seguenti:

- 1) Servizio di gestione
- 2) Servizio di manutenzione
- 3) Servizi di Presidio

5.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

5.2.1 Servizio di Gestione

Il servizio di gestione rappresenta 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 e le richieste di informazioni.

Le attività specifiche relative al servizio di Gestione, svolte autonomamente dal fornitore o a richiesta dell'Amministrazione, riguardano:

- Gestione Postazioni di Lavoro (PdL)
- Gestione dei Server

I servizi indicati potranno essere erogati sia da remoto che on-site a seconda della natura e della necessità di intervento in presenza su apparati e collegamenti fisici non altresì accessibili.

In caso di servizi di gestione da remoto questi vengono erogati dal Centro di Gestione grazie alla componente tecnologica dei Data Center del Fornitore attraverso i quali vengono messe a disposizione le infrastrutture, le Piattaforme e le risorse specialistiche necessarie. 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 in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dall'Accordo Specifico. Il personale che opererà presso il centro di Gestione avvalendosi di 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 della Amministrazione 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.

Gli strumenti a disposizione del servizio di gestione da remoto 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 Fornitore ha selezionato personale con competenze professionali in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione.

5.2.2 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 potrà prevedere sostituzioni di componenti/apparati con modalità da concordare con l'Amministrazione salvo disponibilità di scorte.

Le attività specifiche relative al servizio di Manutenzione riguardano:

- Manutenzione Postazioni di Lavoro (PdL)
- Manutenzione dei Server

5.2.3 Servizi di Presidio

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

Il servizio di presidio consiste nella presenza continuativa, durante l'orario contrattualizzato, di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione e svolge le tipiche attività di gestione per i singoli ambiti. L'ambito tecnologico di competenza del personale di presidio è il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione.

In base a quanto indicato dalla Amministrazione in sede di Richiesta Preliminare di Fornitura il servizio di Presidio per i seguenti ambiti sarà svolto dalla medesima risorsa del Fornitore qualora la stessa sia in possesso di competenze trasversali, cioè in più ambiti merceologici.

In specifiche condizioni concordate con l'Amministrazione il Servizio di Presidio potrà essere erogato in modalità agile o da remoto (a titolo esemplificativo e non esaustivo smartworking in condizioni di emergenza).

Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base e/o esteso sarà possibile richiedere il servizio in reperibilità h24, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità orario base" e/o il profilo "Reperibilità orario esteso".

5.3 Definizione dei Processi

Il quadro metodologico di riferimento attraverso il quale il Fornitore inquadra il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi sottesi all'erogazione complessiva dei servizi, consiste nelle best practice ITIL v4 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

5.3.1 Processi per la gestione dell'avvio dei servizi

L'Amministrazione, una volta ricevuto il PES, verificherà che al suo interno siano state correttamente recepite ed esplicitate tutte le informazioni necessarie alla definizione del servizio in termini tecnici ed economici. L'Amministrazione Richiedente potrà quindi, entro **40** giorni dalla ricezione del PES:

- approvarlo, senza richiedere modifiche, emettendo direttamente, nel predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura Principale;
- non approvarlo, nel qual caso non procederà all'emissione, nel termine sopra indicato, dell'Ordinativo di Fornitura Principale;

- far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni, relative a qualunque sezione del PES. Il Fornitore dovrà in questo caso redigere e consegnare all'Amministrazione Richiedente una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro i successivi 20 giorni. L'Amministrazione Richiedente, entro il termine di **20** giorni dalla ricezione del PES, potrà approvare la nuova versione del PES, 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 PES approvato ed allegato all'Ordinativo stesso, ed alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui all'Accordo Quadro e ai suoi allegati. Il Fornitore è tenuto ad avviare i Servizi ordinati dall'Amministrazione, dandone contestualmente comunicazione all'Amministrazione tramite l'invio di una "Comunicazione di Avvio dei Servizi" secondo quanto previsto nel capitolo "Attività e tempistiche".

5.3.2 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)	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>c) Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione.</p>
S02	Registrazione e Validazione	Tutte le richieste devono essere completamente registrate, nel caso a) e b) le richieste siano state già registrate e validate e pertanto tale attività è necessaria principalmente per l'individuazione di malfunzionamenti attraverso l'attività di monitoraggio prevista nel caso c).

Status Tracking

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

Cod.	Step	Descrizione
S03	Assegnazione della categoria (qualificazione della richiesta: segnalazione malfunzionamento a livello di gestione o di manutenzione, specifica richiesta di gestione, intervento IMAC, cablaggio, etc.)	Tipiche categorie di richieste per: servizio – di gestione o di manutenzione. elemento – centrale telefonica, rete locale, cablaggio, sicurezza, postazione di lavoro, server.
S04	Determinazione della Priorità	Tutte le richieste seguiranno un set standard di criteri (Impatto e Urgenza) allineati con i Livelli di Servizio per la determinazione delle priorità.
S05	Revisione / Analisi & Diagnosi	La richiesta viene rivista al fine di determinare l'appropriata struttura che la dovrà soddisfare (Gestione, Manutenzione o eventuale trasferimento a fornitori terzi).
S06	Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	<p>Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività.</p> <p>a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;</p> <p>b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio);</p> <p>c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; vengono seguite le procedure per informare l'Amministrazione della necessità di un intervento hardware e/o per coinvolgere eventuali terze parti. <p>La lavorazione del ticket potrà essere sospesa in caso di forza maggiore, caso fortuito, cause cliente, cause di terzi non direttamente attribuibili al fornitore.</p>

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>

5.3.3 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 tipologie di richieste quali ad esempio:

- richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze, aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);

- c) attività inerenti all'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 Task, ma poiché la relativa evasione/esecuzione impatta sulla configurazione dei sistemi, dovranno essere forniti o concordate con l'Amministrazione per ciascuna tipologia di richiesta le procedure predefinite 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

5.3.4 Processi di Change Management

Il Fornitore 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.

L'Amministrazione avrà cura che siano compresi i seguenti aspetti:

- 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

5.4 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.

Servizio	Orario di erogazione	Quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	-	-	-	-
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	-	-	-	-
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	-	-	-	-
	Orario Esteso	-	-	-	-
	Orario Continuato	-	-	-	-

Tabella 6 Riepilogo Stime Pacchetti

Nella tabella che segue si dettaglia, relativamente all'ambito censito durante l'Assessment, il numero 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
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Base - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

Tabella 7 Riepilogo Stime ticket Service Desk

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

6. ATTIVITÀ E TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI

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 all'Accordo Quadro.

L'avvio servizi è previsto entro il 01 luglio 2022 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 Fornitore;
- Eventuale installazione di agent per la raccolta allarmistica e dati tecnici di dettaglio;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito da Fornitore;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi prevede lo svolgimento preliminare delle seguenti attività

- Presa in carico degli apparati e start up dei servizi;
- Configurazione apparati e/o installazione software per la gestione da remoto;
- Migrazione da precedenti contratti e sistemi di gestione;

7. PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo all'Accordo Quadro in essere stipulato tra Fornitore e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a **396.157,26 €/anno** per un totale di **1.584.629,04 €** suddivisi tra Servizi a Canone e Servizi a Pacchetto. Il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
Servizi di Gestione/Presidio (Tabella A)	377.156,00 €	48	1.508.624,00 €
Servizi di Manutenzione (Tabella B)	19.001,26 €	48	76.005,04 €
Totale Servizio a Canone	396.157,26		1.584.629,04

Tabella 8 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Servizi a Pacchetto Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio e Service Desk (Tabella C)	0,00	48	0,00
Totale Servizio a Pacchetto	0,00		0,00

Tabella 9 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Ribasso percentuale
51,18%

Tabella 10 Totale Valore Sconto

7.1 Dettaglio Servizi

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Servizio di Gestione - TABELLA A

Servizi - Voci di listino	Q.tà	SERVIZI GESTIONE/PRESIDIO			
		CANONE MENSILE QUOTA FASTWEB	CANONE MENSILE QUOTA MATICMIND	CANONE MENSILE QUOTA N&C	CANONE MENSILE QUOTA CONSIELTE
INTERVENTO IMAC - Orario Base					
INTERVENTO IMAC - Orario Esteso					
GESTIONE PDL Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE PDL Orario Base SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE PDL Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE PDL Orario Esteso SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Gold		6.175,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Base SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Esteso SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Esteso SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Base SLA Gold		0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Esteso SLA Gold		0,00 €			

GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Gold			11.788,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Base SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Base SLA Gold			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Gold			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Continuato SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Continuato SLA Gold			0,00 €			
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Base						
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Esteso						
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Continuato						
SERVICE DESK service desk Orario Base SLA Standard						
SERVICE DESK service desk Orario Base SLA Gold						
SERVICE DESK service desk Orario Esteso SLA Standard						
SERVICE DESK service desk Orario Esteso SLA Gold						
SERVICE DESK service desk Orario Continuato SLA Standard						
SERVICE DESK service desk Orario Continuato SLA Gold						
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE	4		1.800,00 €			
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE	0		0,00 €			
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE	4		11.666,67 €			
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE	0		0,00 €			
PRESIDIO - Orario Continuato - costo di un FTE	0		0,00 €			

		SERVIZI GESTIONE/PRESIDIO			
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)	4	CANONE QUOTA FASTWEB	CANONE QUOTA MATICMIND	CANONE QUOTA N&C	CANONE QUOTA CONSIELTE
TOTALE CONTRIBUTI					

TOTALE CANONI ANNUALI	0,00 €	377.156,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
-----------------------	--------	--------------	--------	--------	--------

TOTALE CONTRATTO	0,00 €	1.508.624,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
------------------	--------	----------------	--------	--------	--------

TOTALE CONTRATTO	0,00 €	1.508.624,00 €			
------------------	--------	----------------	--	--	--

Tabella 11 Riepilogo Servizi di Gestione

Servizio Manutenzione - TABELLA B

Servizi - Voci di listino	Q.tà	SERVIZI DI MANUTENZIONE			
		CANONE MENSILE QUOTA FASTWEB	CANONE MENSILE QUOTA MATICMIND	CANONE MENSILE QUOTA N&C	CANONE MENSILE QUOTA CONSIELTE
INTERVENTO IMAC - Orario Base					
INTERVENTO IMAC - Orario Esteso					
GESTIONE PDL Orario Base SLA Standard		582,83 €			
GESTIONE PDL Orario Base SLA Gold					
GESTIONE PDL Orario Esteso SLA Standard					
GESTIONE PDL Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Standard					
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Gold					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Base SLA Gold					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Gold					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Gold					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Gold					
GESTIONE SERVER Orario Base SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Base SLA Gold					
GESTIONE SERVER Orario Esteso SLA Standard		0,00 €			
GESTIONE SERVER Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Standard		1.000,61 €			

GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Gold						
GESTIONE SICUREZZA Orario Base SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Base SLA Gold						
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Gold						
GESTIONE SICUREZZA Orario Continuato SLA Standard			0,00 €			
GESTIONE SICUREZZA Orario Continuato SLA Gold						
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Base						
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Esteso						
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Continuato						
SERVICE DESK service desk Orario Base SLA Standard						
SERVICE DESK service desk Orario Base SLA Gold						
SERVICE DESK service desk Orario Esteso SLA Standard						
SERVICE DESK service desk Orario Esteso SLA Gold						
SERVICE DESK service desk Orario Continuato SLA Standard						
SERVICE DESK service desk Orario Continuato SLA Gold						
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE						
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE						
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE						
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE						
PRESIDIO - Orario Continuato - costo di un FTE						
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		4	SERVIZI DI MANUTENZIONE			
			CANONE QUOTA FASTWEB	CANONE QUOTA MATICMIND	CANONE QUOTA N&C	CANONE QUOTA CONSIELTE
TOTALE CONTRIBUTI						
TOTALE CANONI ANNUALI		0,00 €	19.001,26 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CONTRATTO		0,00 €	76.005,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CONTRATTO		0,00 €	76.005,04 €			

Tabella 12 Riepilogo Servizi di Manutenzione

Servizi a Pacchetto - TABELLA C

Servizi - Voci di listino	Q.tà	SERVIZI IMAC/SERVICE DESK/CABLAGGIO			
		UT - Quota Fastweb	UT - Quota MaticMind	UT - Quota N&C	UT - Quota Consielte
INTERVENTO IMAC - Orario Base	0	0,00 €			
INTERVENTO IMAC - Orario Esteso	0	0,00 €			
GESTIONE PDL Orario Base SLA Standard					
GESTIONE PDL Orario Base SLA Gold					
GESTIONE PDL Orario Esteso SLA Standard					
GESTIONE PDL Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Standard					
GESTIONE PDL Orario Continuato SLA Gold					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Base SLA Standard					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Base SLA Gold					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Esteso SLA Standard					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Standard					
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE Orario Continuato SLA Gold					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Standard					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Base SLA Gold					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Esteso SLA Standard					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Standard					
GESTIONE RETE LOCALE Orario Continuato SLA Gold					
GESTIONE SERVER Orario Base SLA Standard					
GESTIONE SERVER Orario Base SLA Gold					
GESTIONE SERVER Orario Esteso SLA Standard					
GESTIONE SERVER Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Standard					
GESTIONE SERVER Orario Continuato SLA Gold					

GESTIONE SICUREZZA Orario Base SLA Standard					
GESTIONE SICUREZZA Orario Base SLA Gold					
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Standard					
GESTIONE SICUREZZA Orario Esteso SLA Gold					
GESTIONE SICUREZZA Orario Continuato SLA Standard					
GESTIONE SICUREZZA Orario Continuato SLA Gold					
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Base	0	0,00 €			
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Esteso	0	0,00 €			
INTERVENTI SUL CABLAGGIO Orario Continuato	0	0,00 €			
SERVICE DESK service desk Orario Base SLA Standard	0	0,00 €			
SERVICE DESK service desk Orario Base SLA Gold	0	0,00 €			
SERVICE DESK service desk Orario Esteso SLA Standard	0	0,00 €			
SERVICE DESK service desk Orario Esteso SLA Gold	0	0,00 €			
SERVICE DESK service desk Orario Continuato SLA Standard	0	0,00 €			
SERVICE DESK service desk Orario Continuato SLA Gold	0	0,00 €			
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE					
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE	0				
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE	4				
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE	0				
PRESIDIO - Orario Continuato - costo di un FTE	0				
DURATA CONTRATTUALE (ANNI)		SERVIZI IMAC/SERVICE DESK/CABLAGGIO			
		UT - Quota Fastweb	UT - Quota MaticMind	UT - Quota N&C	UT - Quota Consielte
TOTALE CONTRIBUTI		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CANONI ANNUALI					
TOTALE CONTRATTO		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTALE CONTRATTO		0,00 €			

Tabella 13 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Tutti i prezzi sono IVA esclusa

7.2 Note al Calcolo dei Prezzi

Il Fornitore applicherà in fattura i prezzi già scontati indicati nel presente piano secondo le quote di ripartizione interne alla RTI nonché le aggregazioni di servizi. Per facilitare la lettura delle fatture sono state aggregate voci di listino su base servizio, ambito e orario di copertura. Il dettaglio delle singole voci aggregate è contenuto nell'Allegato al presente documento

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

7.3 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 o allegata al presente progetto. Il Fornitore si impegna ad inviare il Report degli Assett e dei Servizi all'avvio del Servizio ed a ogni richiesta dell'Amministrazione.

ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO	
Nr. Identificativo Ordine	6870676
Descrizione Ordine	ATTIVAZIONE AQ SGM Ed1
Strumento d'acquisto	Accordi Quadro
CIG	non sussiste l'obbligo di richiesta
CUP	non inserito
Bando	Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni
Categoria(Lotto)	Lotto 5 - Centrali Telefoniche, Apparati di Reti Locali, Postazioni di Lavoro, Server, Sistemi di Sicurezza, Sistemi di Cablaggio per le Pubbliche Amministrazioni Locali zona sud (Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia)
Data Creazione Ordine	
Validità Documento d'Ordine (gg solari)	nessuna scadenza / nessun limite
Data Limite invio Ordine firmato digitalmente	
AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE	
Nome Ente	I.R.C.C.S. ISTITUTO NAZIONALE TUMORI FONDAZIONE PASCALE NAPOLI
Codice Fiscale Ente	00911350635
Nome Ufficio	SC GESTIONE BENI E SERVIZI
Indirizzo Ufficio	VIA MARIANO SEMMOLA, 80131 - NAPOLI (NA)
Telefono / FAX ufficio	0815903651/0815903842
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione elettronica	SRF5LT
Punto Ordinante	ANTONIO SELLER / CF: SLLNTN59S03F839A
Email Punto Ordinante	A.SELLER@ISTITUTOTUMORI.NA.IT
Partita IVA Intestatario Fattura	00911350635
Ordine istruito da	RENATO MASSA
FORNITORE CONTRAENTE	
Ragione Sociale	FASTWEB (in RTI)
Partita IVA Impresa	12878470157
Codice Fiscale Impresa	12878470157
Indirizzo Sede Legale	PIAZZA ADRIANO OLIVETTI 1 - 20139 - MILANO(MI)
Telefono / Fax	0245451/0245453022
PEC Registro Imprese	FASTWEB@PEC.FASTWEB.IT
Tipologia impresa	SOCIETÀ PER AZIONI
Numero di Iscrizione al Registro Imprese / Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	12878470157
Data di iscrizione Registro Imprese / Albo Professionale	29/07/1999
Provincia sede Registro Imprese / Albo Professionale	MI
INAIL: Codice Ditta / Sede di Competenza	5754889
INPS: Matricola aziendale	4959627727
Posizioni Assicurative Territoriali - P.A.T. numero	10953364-10954139-91683426

PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	DR.LOMBARDIA.GTPEC@PCE.AGENZIAENTRATE.IT
CCNL applicato / Settore	TELECOMUNICAZIONI / TLC

Oggetto dell'ordine (1 di 4) - Scheda tecnica: SGML5 Servizi di reperibilità

Nome del servizio: Reperibilità - Descrizione tecnica: Il prezzo è il canone annuale - Codice articolo fornitore: FAST-SGM-L5-REPER-OB - Canone annuale: 5400,00 - Unità di misura: FTE/anno - Tipo contratto: Acquisto - Condizioni di fornitura: Canone annuale - Complemento orario del servizio di presidio: Complemento orario base

Oggetto dell'ordine (2 di 4) - Scheda tecnica: SGML5 Servizi di gestione PDL

Nome del servizio: Gestione e assistenza PDL. Orario base. SLA Standard - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Codice articolo fornitore: FAST-SGM-L5-GESTPDL-OB-ST - Canone mensile: 1,93 - Unità di misura: Pezzo/mese - Tipo contratto: Acquisto - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Tipo orario: Orario base - Tipo sla: SLA Standard

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO

' FAST-SGM-L5-GESTPDL-OB-ST '

Canone annuale: 35000,00 - Codice articolo fornitore: FAST-SGM-L5-PRESPDL-OB-ST - Codice articolo fornitore collegato: FAST-SGM-L5-GESTPDL-OB-ST - Condizioni di fornitura: Canone annuale - Descrizione tecnica: Il prezzo è il canone annuale - Nome del servizio: Presidio. Orario base - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di orario: Orario base - Unità di misura: FTE/anno

Oggetto dell'ordine (3 di 4) - Scheda tecnica: SGML5 Servizi di gestione server

Nome del servizio: Gestione e assistenza server. Orario continuato. SLA Gold - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Codice articolo accordo quadro: FAST-SGM-L5-SERVER-OC-GO - Canone mensile: 58,94 - Unità di misura: Pezzo/mese - Tipo contratto: Acquisto - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Tipo orario: Orario continuato - Tipo sla: SLA Gold

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO

' FAST-SGM-L5-SERVER-OC-GO '

Codice articolo fornitore: FAST-SGM-L5-MANSERVER-OC-GO-10 - Codice articolo fornitore collegato: FAST-SGM-L5-SERVER-OC-GO - Condizioni di fornitura: Canone annuale - Descrizione tecnica: Canone annuale - Nome del servizio: Manutenzione server. categoria L. Orario continuato - Prezzo: 667,07 - Tipo contratto: Acquisto - Tipo di server: categoria L - Tipo orario: Orario continuato - Unità di misura: Pezzo/anno

Oggetto dell'ordine (4 di 4) - Scheda tecnica: SGML5 Servizi di gestione PDL

Nome del servizio: Gestione e assistenza PDL. Orario continuato. SLA Gold - Descrizione tecnica: Il prezzo in vetrina è il canone mensile - Codice articolo fornitore: FAST-SGM-L5-GESTPDL-OC-GO - Canone mensile: 4,75 - Unità di misura: Pezzo/mese - Tipo contratto: Acquisto - Condizioni di fornitura: Canone mensile - Tipo orario: Orario continuato - Tipo sla: SLA Gold

OPZIONI ACCESSORIE DELL'ARTICOLO

' FAST-SGM-L5-GESTPDL-OC-GO '

Codice articolo fornitore: FAST-SGM-L5-MANPDL-OC-GO-06 - Codice articolo fornitore collegato: FAST-SGM-L5-GESTPDL-OC-GO - Condizioni di fornitura: Canone annuale - Descrizione tecnica: Canone annuale - Nome del servizio: Manutenzione. PC desktop Categoria C maggiore a 5 anni -

ALTRI ELEMENTI DELL'ORDINE	
Nome	Valore
Obbligo alla registrazione sulla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	obbligata
Registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti"	registrato
Casella di Posta elettronica Certificata (PEC)	protocollogenerale@pec.istitutotumori.na.it
Numero di ordine del preliminare di fornitura	680710
Numero d'ordine dell'ordinativo principale	6870676
Bonifico Sepa Direct	NO
Tempo di pagamento inferiore rispetto a quanto indicato nel contratto	NO
Cessione dei crediti	NO

RIEPILOGO ECONOMICO					
Oggetto	Nome Commerciale	Prezzo Unitario (€)	Qtà ordinata	Prezzo Complessivo (IVA esclusa)	Aliquota IVA (%)
1	Reperibilità	5400,00	4 (FTE/anno) 4.00(Durata [anni])	86400,00 €	22,00
2	Gestione e assistenza PDL. Orario base. SLA Standard	1,93	1 (Pezzo/mese) 48.00(Durata [mesi])	92,64 €	22,00
1opzione	Presidio. Orario base	35000	4 (FTE/anno) 4.00(Durata [anni])	560000 €	22

3	Gestione e assistenza server. Orario continuato. SLA Gold	58,94	199.97 (Pezzo/mese) 48.00(Durata [mesi])	565739,13 €	22,00
1opzione	Manutenzione server. categoria L. Orario continuato	667.07	18 (Pezzo/anno) 4.00(Durata [anni])	48029.04 €	22
4	Gestione e assistenza PDL. Orario continuato. SLA Gold	4,75	1300 (Pezzo/mese) 48.00(Durata [mesi])	296400,00 €	22,00
1opzione	Manutenzione. PC desktop Categoria C maggiore a 5 anni	5.38	1300 (Pezzo/anno) 4.00(Durata [anni])	27976 €	22

Totale Ordine (IVA esclusa) €	1584636,81
IVA €	348620,10
Totale Ordine (IVA inclusa) €	1933256,90

INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE	
Indirizzo di Consegna	VIA MARIANO SEMMOLA 49 - 80131 - NAPOLI - (NA)
Indirizzo di Fatturazione	VIA MARIANO SEMMOLA 49 - 80131 - NAPOLI - (NA)
Intestatario Fattura	I.R.C.C.S. ISTITUTO NAZIONALE TUMORI FONDAZIONE PASCALE NAPOLI
Codice Fiscale Intestatario Fattura	00911350635
Partita IVA da Fatturare	00911350635
Modalità di Pagamento	Bonifico Bancario

NOTE ALL'ORDINE
Nessuna nota aggiuntiva

DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE
Allegato 1.ALLEGATO 1 PIANO_ESECUZIONE_SERVIZI_SGM2_IRCCS_PASCALE_PROT.PDF.P7M - dim. 978.17 Kb
Allegato 2.ALLEGATO 2 AQ_SGM_ED.1_-_COMPARATORE_PASCALE.XLSX - dim. 66.93 Kb

ORDINE IN BOZZA
non utilizzabile per l'invio al fornitore

DOCUMENTI ALLEGATI ALL'ORDINE

DISCIPLINA ED ALTRI ELEMENTI APPLICABILI AL PRESENTE CONTRATTO

Visto l'Accordo Quadro per ogni lotto avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 1 - ID 2181” - considerati i termini, le modalità e le condizioni in esso stabilite – DICHIARA: di aver individuato l'operatore economico tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro sulla base di quanto stabilito al par. 25 dell'Allegato E (Capitolato d'Oneri) e all'art.3 dell'Accordo Quadro e di accettare tutte le condizioni normative ed economiche previste nell'Accordo Quadro.

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

"FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE"
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO
Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI

DELIBERAZIONE

PARERE CONTABILE

Progetto:

Registro Autorizzazioni n°: 1024 del 05/08/2022
Budget Economico: 2022
Codice Conto: 5020201150
Descrizione: Servizi di assistenza informatica
Presente Autorizzazione: €161.104,74 n° 345 SUB 319
Note: CDR 10407 GBS

Registro Autorizzazioni n°: 1024 del 05/08/2022
Budget Economico: 2022
Codice Conto: 5090302100
Descrizione: Altri oneri diversi
Presente Autorizzazione: €1.000,00 n° 345 SUB 319
Note: CDR 10407 GBS

Registro Autorizzazioni n°: 1024 del 05/08/2022
Budget Economico: 2023
Codice Conto: 5020201150
Descrizione: Servizi di assistenza informatica
Presente Autorizzazione: €483.314,23 n° SUB
Note: CDR 10407 GBS

Registro Autorizzazioni n°: 1024 del 05/08/2022
Budget Economico: 2024
Codice Conto: 5020201150
Descrizione: Servizi di assistenza informatica
Presente Autorizzazione: €483.314,23 n° SUB
Note: CDR 10407 GBS

Registro Autorizzazioni n°: 1024 del 05/08/2022
Budget Economico: 2025
Codice Conto: 5020201150
Descrizione: Servizi di assistenza informatica
Presente Autorizzazione: €483.314,23 n° SUB
Note: CDR 10407 GBS ANNO 2026 322.209,48

Napoli li, 05/08/2022

il Dirigente
S.C. Gestione Risorse Economico-Finanziarie
Emilia Uccello

Redatto Da: Loredana Aragri il 05/08/2022 15:40



**“FONDAZIONE GIOVANNI PASCALE”
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO
Via Mariano Semmola - 80131 NAPOLI**

Deliberazione N. 795 del 12/08/2022

PROPONENTE: S.C. Gestione Beni E Servizi

OGGETTO: ADESIONE ALL'ACCORDO QUADRO CONSIP SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E PDL LOTTO 5 (CIG 8133337205 – CIG DERIVATO 9335811AF2)

In pubblicazione dal 16/08/2022 e per il periodo prescritto dalla vigente normativa in materia (art.8 D.Lgs 14/2013, n.33 e smi)

Atto immediatamente esecutivo

S.C. Affari Generali

Direttore

Elenco firmatari

Paola Cosmai - S.C. Affari Generali

Massimiliano Vacca' - S.C. Gestione Beni E Servizi

Emilia Uccello - S.C. Gestione Risorse Economico-Finanziarie

Stefania D'Auria - Direttore Sanitario

Sergio Russo - Direttore Amministrativo

Alfredo Budillon - Direttore Scientifico

Attilio Bianchi - Direttore Generale