

## Piano di esecuzione dei servizi

**Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 – ID 2648**



**Politecnico  
di Bari**

**RICHIESTA PRELIMINARE SEMPLICE NR. 8960312**

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
1.1	Glossario .....	3
1.2	Servizi richiesti dall'Amministrazione .....	5
<b>2</b>	<b>ASSESSMENT</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO</b> .....	<b>7</b>
3.1	Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi .....	7
3.2	Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione .....	9
3.2.1	Servizio di Gestione .....	10
3.2.2	Interventi Service Desk .....	10
3.2.3	Interventi sul Cablaggio .....	10
3.2.4	Servizio di Presidio .....	11
3.2.5	Gestione da remoto .....	12
3.2.6	Service Desk .....	12
3.2.7	Gestione on-site .....	14
3.3	Attività e tempistiche per l'Avvio dei servizi .....	16
<b>4</b>	<b>PIANO ECONOMICO</b> .....	<b>17</b>
	Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione .....	5
	Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano .....	6
	Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione .....	6
	Tabella 4 Riepilogo Orari/SLA Servizio Manutenzione .....	6
	Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio .....	7
	Tabella 6 Riepilogo Figure Professionali Service Desk .....	14
	Tabella 7 Riepilogo Stime Pacchetti .....	16
	Tabella 8 Piano Economico .....	17
	Figura 1 Modello Organizzativo RTI .....	8
	Figura 2 Organizzazione per il Service Desk Service .....	13
	Figura 3 Dettaglio dei ruoli per il Service Desk .....	13
	Figura 4 Organizzazione per la gestione On-Site .....	15

## 1 PREMESSA

Il presente documento contiene l'esatta definizione tecnica e gestionale dei servizi in risposta ai fabbisogni espressi dall'Amministrazione nella richiesta preliminare di fornitura. Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto sulla base della richiesta inviata dall'Amministrazione. Come previsto dalla Convenzione suddetta, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al RTI secondo le modalità indicate nella Guida alla convenzione.

La Convenzione ha durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data del 29/07/2025 e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi. Durante tale periodo di durata della Convenzione le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura, avente ad oggetto i servizi richiesti nell'Ordinativo, e di durata determinata dall'Amministrazione, a scelta tra 24, 36 o 48 mesi.

### 1.1 Glossario

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti, riportati in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito indicato.

TERMINE	DEFINIZIONE
<b>AS</b>	Singolo appalto affidato sulla base di quanto disciplinato al par. 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alla procedura descritta al par.2 del presente documento
<b>Affidatario singolo appalto specifico o Affidatario AS</b>	l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro, che risulta affidatario del singolo appalto specifico (AS)
<b>Amministrazione/i Contraente/i o Amministrazione/i</b>	le amministrazioni e gli enti articolati a livello centrale del Lotto 1 e le amministrazioni e gli enti articolati a livello locale dei Lotti 2, 3, 4 e 5 che - sulla base della normativa vigente - si approvvigionano mediante l'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del Capitolato Tecnico mediante l'utilizzo del comparatore e l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Per la suddivisione tra Pubbliche Amministrazioni Centrali e Pubbliche Amministrazioni Locali si faccia riferimento a quanto indicato nell'elenco analitico pubblicato sul sito <a href="http://www.istat.it">www.istat.it</a> e sulla Gazzetta ufficiale – Serie generale n. 225 del 26 settembre 2023 e ss.mm.ii.
<b>Assessment</b>	identificazione e classificazione degli elementi/apparati/sistemi dell'Amministrazione oggetto dei servizi dell'Accordo Quadro nonché la raccolta delle relative informazioni sulle configurazioni software e hardware
<b>Contratto di Fornitura e/o Contratto Attuativo</b>	il contratto attuativo del presente AQ stipulato tra l'Affidatario AS e la singola Amministrazione Contraente;

Classificazione del documento: [Consign Public](#)

[Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648](#)

[Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi](#)

Pag. 3 di 17

<b>Data di Attivazione</b>	data a partire dalla quale le Amministrazioni possono utilizzare l'AQ e pertanto affidare il singolo appalto attraverso l'emissione di ordinativi di fornitura;
<b>Data di Avvio dei Servizi</b>	data, notificata dal Fornitore all'Amministrazione con apposita "Comunicazione di Avvio dei Servizi", a partire dalla quale il Fornitore fornisce all'Amministrazione i servizi ordinati. L'avvio dei servizi dovrà avvenire entro 10 giorni (a meno di diversi accordi espressamente indicati nel Piano di Esecuzione dei Servizi) dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura
<b>Ordinativo di fornitura</b>	il documento inviato dall'Amministrazione al Fornitore, individuato sulla base di quanto previsto al par. 25 del Capitolato d'Oneri ed in accordo alla procedura descritta al par. 2 del presente documento, con il quale l'Amministrazione medesima affida il singolo Appalto Specifico nel quale dovranno essere riportate, tra le altre cose, le specifiche esigenze dell'Amministrazione che hanno portato alla scelta del fornitore
<b>Piano di esecuzione dei servizi</b>	il documento prodotto dal Fornitore a conclusione delle attività di assessment, contenente l'esatta definizione tecnica e gestionale del perimetro dei servizi
<b>Postazione di lavoro (PDL):</b>	per Pdl si intende l'insieme delle apparecchiature costituenti la postazione di lavoro informatizzata costituita da Pc fisso (desktop) o portatile (laptop) più la funzione di stampa personale
<b>Referente locale</b>	la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura;
<b>Referenti tecnici</b>	le persone fisiche, eventualmente individuate dal Responsabile del Contratto, a suo supporto nell'ambito della gestione di aspetti tecnici del Contratto di Fornitura
<b>Responsabile del Contratto</b>	la persona fisica, nominata dall'Amministrazione Contraente, quale responsabile dei rapporti con il Fornitore sia nelle fasi propedeutiche all'eventuale stipula del Contratto di Fornitura (predisposizione del Piano di Esecuzione dei Servizi da parte del Fornitore), sia per i servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura e, pertanto, interfaccia e rappresentante dell'Amministrazione, eventualmente coadiuvato dai Referenti Tecnici, nei confronti del Fornitore

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648

Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi

Pag. 4 di 17

<b>Responsabile del Servizio</b>	la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'AQ nei confronti della Consip S.p.A. e di tutte le Amministrazioni Contraenti, e con il ruolo di supervisione e coordinamento dei Referenti Locali
<b>Richiesta Preliminare di Fornitura</b>	il documento con cui le Amministrazioni richiedono l'esecuzione delle attività di assessment e la definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, propedeutico all'eventuale successivo Ordinativo di Fornitura nonché col quale, ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della "clausola sociale" sulla stabilità occupazionale, comunicano i dati di cui al par. 2.1 del presente Capitolato
<b>Sede</b>	immobile o complesso di immobili all'interno del medesimo campus (edifici cioè collegati tramite una rete locale LAN e non geografica) contenente un ufficio o un insieme di uffici dell'Amministrazione Contraente
<b>Unità/Punto/i Ordinate/i</b>	gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le Richieste Preliminari di Fornitura e gli Ordinativi di Fornitura dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro

## 1.2 Servizi richiesti dall'Amministrazione

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

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

Servizi	Centrale Telefonica	Rete Locale	Sicurezza	PdL	Server
Gestione	-	-	-	<b>x</b>	-
Manutenzione	-	-	-	-	-
Interventi IMAC	-	-	-	<b>x</b>	-
Interventi sul Cablaggio	-	<b>x</b>	-	-	-
Presidio	-	-	-	<b>x</b>	-
Service Desk	-	-	-	<b>x</b>	-

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648

Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi

Pag. 5 di 17

La lista dei brand dei prodotti in gestione è la seguente

- HP

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo	Ambito tecnologico	Servizi
Sede HQ	Via Orabona,4-Bari	Rete Locale PdL	IMAC Gestione PdL Interventi su Cablaggio Service Desk Reperibilità Presidio

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	-	x	x	-	-	x
Base	Gold	-	-	-	-	-	-
Esteso	Standard	-	-	-	-	-	-
Esteso	Gold	-	-	-	-	-	-
Continuato	Standard	-	-	-	-	-	-
Continuato	Gold	-	-	-	-	-	-

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	-	x	x	-	-
Esteso	-	-	-	-	-
Continuato	-	-	-	-	-

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	Presidio
Base	x	x	x
Avanzato	-	-	-
Continuato	-	-	-

Tabella 5 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

## 2 ASSESSMENT

L'elenco completo delle consistenze di tutti gli apparati e dei relativi dettagli che costituiranno oggetto del servizio (includere la data EOS e il valore di sostituzione calcolato) verrà fornito all'Amministrazione entro e non oltre la data di avvio in esercizio associato al documento di presa in carico e sarà inviato trimestralmente solamente in caso di variazioni delle stesse. I dettagli forniti all'Amministrazione sono quelli acquisiti in fase di assessment, con l'evidenza di tutte le informazioni raccolte rilevanti ai fini della definizione della proposta economica.

## 3 PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO

### 3.1 Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi

In questo paragrafo sono fornite le indicazioni preliminari sulle modalità con la quale il servizio verrà consegnato (e quindi erogato), nei tempi e con le modalità previste dalla Convenzione stipulata tra RTI TIM e Consip.

Il modello organizzativo di RTI prevede che i servizi richiesti dall'Amministrazione, e che sono oggetto di questo piano, possano essere effettuati totalmente da un'impresa facente parte la RTI o in quota parte delle aziende. I valori economici di ripartizione RTI sono riportati alla fine del documento.

Il Modello Organizzativo che viene proposto dal RTI per il governo del singolo Contratto Attuativo è rappresentato in figura seguente.

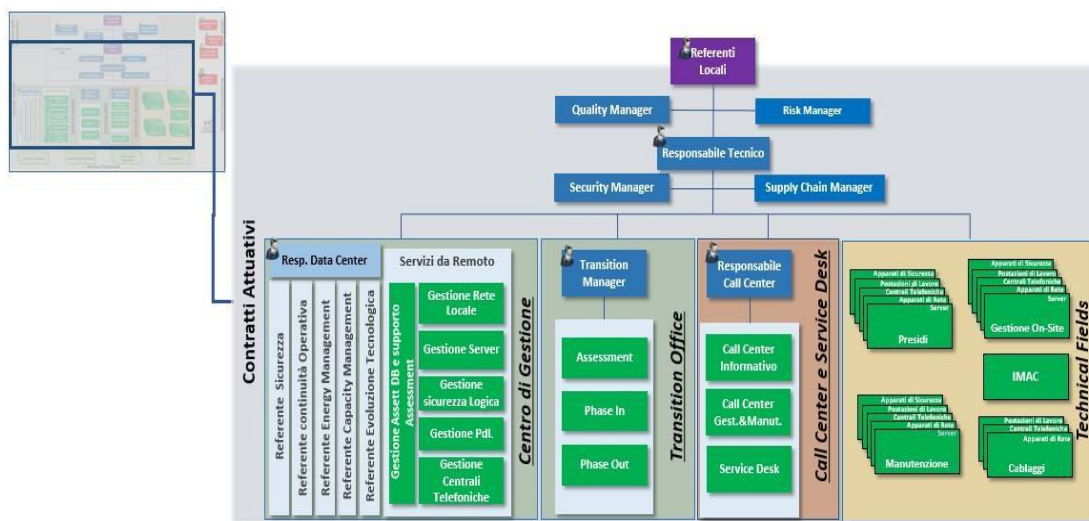


Figura 1 Modello Organizzativo RTI

Le funzioni indicate hanno la Responsabilità di Governo delle strutture preposte all'erogazione operativa dei relativi servizi.

Il **Referente Locale** è responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura Principale e negli eventuali Ordinativi Collegati. Ai fini della presente Convenzione sono state scelte le figure con maggiori skill e seniority dotandole della necessaria autonomia decisionale per la gestione dei Servizi. Tale figura ha la responsabilità di coordinamento delle figure riportate in figura attraverso il cui contributo e supporto effettua: la gestione e il controllo di tutte le attività relative all'Assessment e al Piano di Esecuzione dei Servizi; la gestione e il controllo di tutti i Servizi afferenti l'Ordinativo di Fornitura Principale ed eventuali Ordinativi Collegati; il monitoraggio dell'andamento dei Servizi, in relazione al raggiungimento degli SLA; le attività di emissione delle fatture; la raccolta e la gestione delle informazioni e della reportistica; la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti; il supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio della Convenzione.

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

definizione dei requisiti delle attività da svolgere, con particolare focus su quelli non funzionali (es. tempi di risposta)

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

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

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

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

RTI intende avvalersi dello strumento del subappalto per quota parte dei servizi offerti, come previsto nell'articolo 27 dell'Accordo Quadro stipulato tra RTI TIM e Consip.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 119 del D.Lgs. n.36 /2023 alle seguenti condizioni:

- RTI deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare e depositare presso la Consip S.p.A. copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- RTI deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 119, del D.Lgs. n. 36/2023, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'impresa subappaltatrice.

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

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

### **3.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione**

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

- 1) Servizio di gestione
- 2) Service Desk
- 3) Interventi Cablaggio
- 4) Servizio di Presidio

---

Classificazione del documento: [Consip Public](#)

[Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648](#)

[Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi](#)

Pag. 9 di 17

### 3.2.1 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.

### 3.2.2 Interventi Service Desk

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

Il servizio costituisce un singolo punto di contatto (SPOC, Single Point of Contact) cui non solo i Referenti Tecnici, ma anche tutto il personale a vario titolo riconducibile all'Amministrazione (con i vincoli e limitazioni indicati dall'Amministrazione stessa e definiti nel PES) possono rivolgersi per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, relative al funzionamento degli apparati e dei sistemi oggetto del servizio di gestione contrattualizzato: centrale telefonica, apparati di rete locale, cablaggio, sicurezza e server.

### 3.2.3 Interventi sul Cablaggio

Le attività relative al servizio di Interventi su Cablaggio sono: *Move*: eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; *Add*: fornitura di una presa in un'area dove è già presente il cablaggio cioè fornitura di una presa da attestare su un apparato di rete già presente e funzionante; *Change*: modifica delle configurazioni di una presa esistente; *Manutenzione*: ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento.

Il servizio di intervento sul cablaggio è acquisito per "pacchetti" di 25 lavorazioni. Nell'ambito di un pacchetto non potranno essere richiesti (indipendentemente dal numero di lavorazioni da effettuare) più di 5 interventi diversi presso i locali dell'Amministrazione. Un pacchetto è costituito da 25 lavorazioni usufruibili anche singolarmente e può essere utilizzato unicamente per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

### 3.2.4 Servizio di Presidio

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

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente al fine di svolgere attività della stessa tipologia di quelle già descritte per i singoli ambiti durante l'orario di erogazione prescelto (orario base, esteso, continuato). Solo per le Amministrazioni che richiedono il servizio di presidio in orario base sarà possibile richiedere il servizio in reperibilità h24, nelle fasce orarie non coperte dal servizio normale, con il profilo "Reperibilità complemento orario base" e /o il profilo "Reperibilità complemento orario esteso". Si precisa che per il servizio di reperibilità la durata di erogazione deve essere la stessa di quella del servizio di presidio.

I profili di reperibilità prevedono la possibilità, da parte dell'Amministrazione Contraente, di far intervenire il personale del Fornitore al di fuori degli orari corrispondenti al profilo di orario prescelto per il presidio (base e/o esteso), per lo svolgimento delle attività di cui al presente paragrafo nell'ambito dei malfunzionamenti. A tal fine, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Contraente il numero di cellulare della persona, appartenente esclusivamente al team di presidio, da contattare. Questa, se contattata, dovrà intervenire nel rispetto del previsto e svolgere le attività previste per il servizio in oggetto.

L'ambito tecnologico di competenza del personale di presidio dovrà essere il medesimo del servizio di gestione contrattualizzato dall'Amministrazione (ad esempio, un'amministrazione che abbia attivo un servizio di gestione in ambito reti locali, potrà richiedere il servizio di presidio solo nell'ambito delle reti locali).

Le Amministrazioni, invece, che abbiano attivo il servizio di gestione in più ambiti tecnologici ed abbiano necessità del servizio di presidio su più ambiti, potranno richiedere che detto servizio sia espletato dalla medesima risorsa, adibita a più ambiti. L'Amministrazione che intenda avvalersi di questa possibilità dovrà specificarlo in fase di Richiesta Preliminare di Fornitura.

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

Risultano inclusi i costi relativi al raggiungimento della sede dell'Amministrazione in caso di intervento in reperibilità h24.

Il personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi di presidio deve possedere competenze professionali adeguate, in termini di conoscenza specifica dei sistemi e degli apparati oggetto del presidio stesso; tali competenze professionali saranno comunque considerate possedute

in caso di esperienza lavorativa almeno triennale in ambito gestione dei sistemi ed apparati oggetto di presidio.

### 3.2.5 Gestione da remoto

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

#### 1. Service Desk

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

Il personale sarà costituito da sistemisti di alto livello in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il personale che opererà presso il centro di Gestione sarà coordinato dal Responsabile dei Servizi da Remoto al quale risponderanno per le attività di competenza che verranno svolte attraverso una serie di strumenti informatici che consentiranno loro di operare in modo efficace, nel rispetto delle procedure comuni per la risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, per le attività inerenti le richieste delle Amministrazioni contraenti e per quelli che devono essere svolti in autonomia secondo i processi di servizio opportunamente progettati e condivisi con l'Amministrazione in fase di avvio.

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

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

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

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

### 3.2.6 Service Desk

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

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

---

Classificazione del documento: [Consip Public](#)

[Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648](#)

[Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi](#)

Pag. 12 di 17

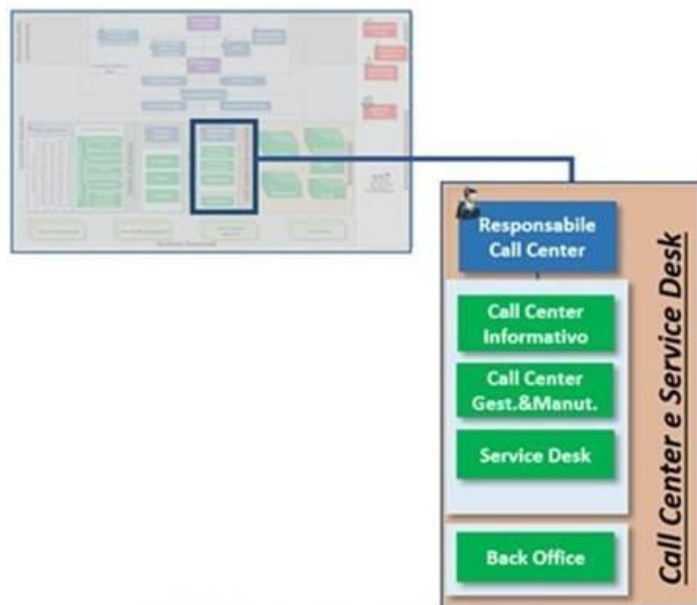


Figura 2 Organizzazione per il Service Desk Service

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

Il Service Desk risponde al Responsabile del Call center. I ruoli e le figure utilizzate sono illustrati nella figura seguente.

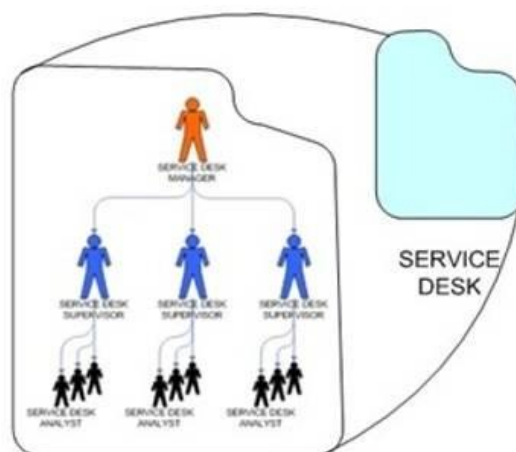


Figura 3 Dettaglio dei ruoli per il Service Desk

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

Tabella 6 Riepilogo Figure Professionali Service Desk

### 3.2.7 Gestione on-site

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

1. IMAC
2. Interventi sul cablaggio
3. Service Desk

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. 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.

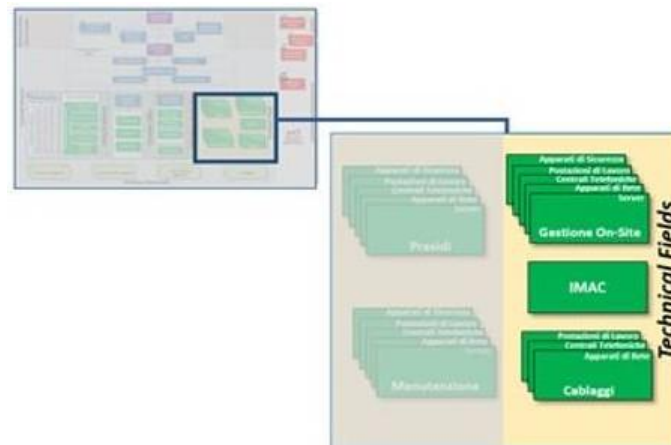


Figura 4 Organizzazione per la gestione On-Site

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

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

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

- Responsabile Locale
- Responsabile del Servizio
- Referenti tecnici

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

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

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

Servizio	Orario di erogazione	quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	584	583	583	-
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	-	-	-	-
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base	188	186	186	-
	Orario Esteso	-	-	-	-
	Orario Continuato	-	-	-	-
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	15000	15000	15000	-
	Orario Base - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Continuato – SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

Tabella 7 Riepilogo Stime Pacchetti

### 3.3 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.

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

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

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

**Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto entro 10 giorni**, salvo meglio, previa disponibilità dei seguenti punti:

- Ordine su portale Consip;
- Collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione;

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648

Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi

Pag. 16 di 17

- Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del RTI;
- Accettazione da parte dell'Amministrazione del presente piano fornito da RTI;
- Ottenimento di eventuali autorizzazioni per l'accesso ai locali dell'Amministrazione;
- Autorizzazione di eventuali subappalti;

#### 4 PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo alla Convenzione in essere stipulata tra RTI TIM e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a **€ 14.700,00 /anno** per un totale di **€ 44.100,00** sui 3 anni per la parte di gestione e **€ 412.940,90** per la parte pacchetti a consuntivo ,reperibilità e presidio per la durata del contratto. Il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Codice Articolo Fornitore	Quantità	Durata	Prezzo Totale €
TIM-SGM2-L5-IMACPDL-OB	1750	1	58.782,50
TIM-SGM2-L5-GESTPDL-OB-ST	350	36	44.100,00
TIM-SGM2-L5-CABLPDL-OB	560	1	62.949,60
TIM-SGM2-L5-SDPDL-OB-ST	45000	1	101.700,00
TIM-SGM2-L5-REPER-OB	2	36	19.968,00
TIM-SGM2-L5-PRESPDL-OB-ST	2	36	169.540,80

Tabella 8 Piano Economico