

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1673 del 22/09/2026

OGGETTO: Deliberazione n. 16 del 08/01/2026 avente ad oggetto "Adesione all'Accordo Quadro, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Edizione 2 - ID 2648 - Lotto 4 - (CIG Madre A03C89A18A), per un periodo di 48 mesi (dal 01/01/2026 al 31/12/2029) per un importo di € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa - Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A." - Modifica del contratto in corso di esecuzione ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera b), e comma 2 del D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, per un importo pari ad € 1.632.443,16 Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa. CIG Derivato A03C89A18A.+ 18.227,26 accantonamento incentivi funzioni tecniche, art. 45 del D.lgs. 31 marzo 2023 n. 36 Codice dei Contratti Pubblici						
STRUTTURA PROPONENTE: DIPARTIMENTO TECNICO PATRIMONIALE - UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche						
Centro di Costo:		L'Estensore: Dott. GIUSEPPE GUARNIERI		Il presente Atto non contiene dati sensibili		
Il Dirigente e/o il Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.						
Il Responsabile del Procedimento		UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche		DIPARTIMENTO TECNICO PATRIMONIALE		
Dott. GIUSEPPE GUARNIERI		Dott. GIUSEPPE GUARNIERI		Ing. PAOLA BRAZZODURO		
Firmatario: GIUSEPPE GUARNIERI Data: 11/09/2026 07:28:51 CEST		Firmatario: GIUSEPPE GUARNIERI Data: 11/09/2026 07:38:28 CEST		Firmatario: PAOLA BRAZZODURO Data: 14/09/2026 14:51:48 CEST		
Il funzionario addetto al controllo di budget, con la sottoscrizione del presente atto, attesta che lo stesso comporta uno scostamento sfavorevole rispetto al budget economico assegnato come di seguito dettagliato per singolo conto:						
Costo previsto	Eserciz.	CE/CP	Numero conto	Descrizione conto	Addetto al controllo	Scostamento
€199.158,07	2026	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Giuseppe Guarnieri	si
€1.239,45	2026	CE	901010101	Irap personale dipendente	Giuseppe Guarnieri	no
€18.227,26	2026	CE	516040605	Accantonamento incentivi funzioni tecniche	Giuseppe Guarnieri	no
€597.474,20	2027	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Giuseppe Guarnieri	no
€597.474,20	2028	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Giuseppe Guarnieri	no
€597.474,19	2029	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Giuseppe Guarnieri	no
Il Funzionario addetto al controllo di budget Dott. GIUSEPPE GUARNIERI Firmatario: GIUSEPPE GUARNIERI Data: 11/09/2026 07:39:19 CEST						
Il Dirigente della UOC Pianificazione Strategica, Programmazione e Controllo di Gestione, con la sottoscrizione del presente atto attesta la coerenza della dichiarazione riferita alla spesa di cui al presente provvedimento del funzionario addetto al controllo del budget, rispetto alla Delibera n. 451 del 11/03/2026					Firmatario: GIORGIO BACCARI Data: 16/09/2026 18:17:30 CEST	
Il Dirigente della UOC Bilancio e Contabilità con la sottoscrizione del presente atto attesta la copertura economico/finanziaria della spesa di cui al presente provvedimento					Firmatario: ANGELO FURFARO Data: 17/09/2026 11:32:08 CEST	
Parere del Direttore Amministrativo Dr. Francesco Quagliariello Favorevole Firmatario: FRANCESCO QUAGLIARIELLO Data: 17/09/2026 16:35:23 CEST (con motivazioni allegate al presente) Non favorevole						
Parere del Direttore Sanitario Dr. Gennaro D'Agostino Favorevole Firmatario: GENNARO D'AGOSTINO Data: 18/09/2026 16:17:57 CEST (con motivazioni allegate al presente) Non favorevole						
Il presente provvedimento si compone di n.44 pagine di cui n.35 pagine di allegati			Il Direttore Generale Dr. Giuseppe Quintavalle		Firmatario: GIUSEPPE QUINTAVALLE Data: 21/09/2026 10:10:02 CEST	

IL DIRETTORE U.O.C. SISTEMI E TECNOLOGIE INFORMATICHE

VISTA la deliberazione del Commissario Straordinario n. 1 del 1° gennaio 2016, con la quale si è provveduto a prendere atto dell'avvenuta istituzione dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1 a far data dal 1° gennaio 2016, come previsto dalla legge regionale n. 17 del 31.12.2015 e dal DCA n. 606 del 30.12.2015;

VISTO il Decreto del Presidente della Regione Lazio T00006 del 10 gennaio 2025 con il quale è stato nominato Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1, il dott. Giuseppe Quintavalle;

nelle more della sua completa attuazione che avverrà con opportuna gradualità, l'Atto di Autonomia Aziendale, adottato con Deliberazione n. 377 del 04/04/2025, approvato con Delibera di Giunta Regionale del 8 maggio 2025, n. 296 e pubblicato sul BURL n. 38 del 13/05/2025;

VISTA la Delibera n. 138 del 25/02/2025 avente ad oggetto "Sistema aziendale di deleghe e conseguente individuazione delle competenze nell'adozione degli atti amministrativi" con la quale, tra l'altro, sono state individuate le competenze nell'adozione degli atti amministrativi;

VISTO il D.LGS. 36 del 31 marzo 2023 "Codice dei contratti pubblici" nel quale è previsto, all'art. 226 comma 2, che a decorrere dalla data in cui il codice acquista efficacia ai sensi dell'articolo 229, comma 2, le disposizioni di cui al decreto legislativo n. 50 del 2016 continuano ad applicarsi ai procedimenti in corso e che per procedimenti in corso, rientrano, tra gli altri, le procedure e i contratti per i quali i bandi o avvisi con cui si indice la procedura di scelta del contraente siano stati pubblicati prima della data in cui il codice acquista efficacia;

in particolare l'art. 120, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 36/2023, in cui è previsto che i contratti di appalto possono essere modificati senza una nuova procedura di affidamento qualora si siano resi necessari servizi supplementari non previsti nell'appalto iniziale, ove un cambiamento del contraente risulti impraticabile per motivi economici o tecnici e comporti per la stazione appaltante notevoli disagi o una sostanziale duplicazione dei costi, nonché il comma 2 del medesimo articolo, in cui è previsto: *"Nei casi di cui al comma 1, lettere b) e c), il contratto può essere modificato solo se l'eventuale aumento di prezzo non ecceda il 50 per cento del valore del contratto iniziale. In caso di più modifiche successive, la limitazione si applica al valore di ciascuna modifica. Tali modifiche successive non eludono l'applicazione del codice."*;

PREMESSO CHE che con Deliberazione n. 16 del 08/01/2026 la ASL Roma 1 aderiva all'Accordo Quadro, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Edizione 2 - ID 2648 - Lotto 4 - (CIG Madre A03C89A18A), per un periodo di 48 mesi (dal 01/01/2026 al 31/12/2029) per un importo di € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa - Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A.;

che con il precedente atto deliberativo n. 16 del 08/01/2026, per mero errore materiale, è stato erroneamente richiamato il D.Lgs. 12 aprile 2016, n. 50 (previgente "Codice dei Contratti Pubblici"), anziché il vigente D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 ("Codice dei Contratti Pubblici"), come da ultimo aggiornato dal Decreto Correttivo D.Lgs. 31 dicembre 2024, n. 209, attualmente in vigore e applicabile alla fattispecie in oggetto;

che a partire dalla sua attivazione il contratto ha avuto un decorso regolare in termini di erogazione delle prestazioni previste, che ha determinato la regolare fatturazione senza alcuna formale contestazione o rilievo da parte dell'Asl Roma 1;

CONSIDERATO

che si ravvisa la necessità di estendere i servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro già in essere, con particolare riferimento alla gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL), dell'infrastruttura Server e degli apparati di Sicurezza, nonché ai servizi di Presidio tecnico, di Service Desk e agli interventi IMAC su PdL, al fine di garantire la continuità operativa e l'adeguato livello dei servizi ICT dell'Ente, come da Piano di Esecuzione dei Servizi (PES) relativo alla Procedura di Acquisto n. 9095839 (All. 1);

DATO ATTO

che il Piano di Esecuzione dei Servizi (PES) relativo alla Procedura di Acquisto n. 9095839, predisposto dal RTI TELECOM ITALIA S.P.A. nell'ambito dell'Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 – ID 2648", prevede l'erogazione dei seguenti servizi: gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL) in orario esteso con SLA Gold, per n. 3.025 PdL, per la durata di 48 mesi; gestione dell'infrastruttura Server in orario esteso con SLA Standard, per n. 360 apparati, per la durata di 48 mesi; gestione degli apparati di sicurezza di classe small in orario esteso con SLA Gold, per n. 75 apparati, per la durata di 48 mesi; interventi IMAC su PdL in orario base, per n. 5.000 pacchetti; servizio di Service Desk in orario base, con SLA Standard per n. 1.500 ticket e con SLA Gold per n. 900 ticket; servizio di Presidio tecnico in orario base ed esteso, per complessive n. 4 unità FTE per la durata di 24 mesi, unitamente a n. 2 servizi di reperibilità complementare;

RILEVATO

che la suddetta attività costituisce un servizio supplementare non previsto nell'appalto iniziale, riconducibile alla fattispecie di cui all'art. 120, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 36/2023, atteso che un cambiamento del contraente risulterebbe impraticabile per motivi tecnici, essendo necessario garantire la continuità e l'interoperabilità con l'infrastruttura, le postazioni di lavoro e gli apparati già gestiti dall'attuale operatore nell'ambito dell'Accordo Quadro in essere, e comporterebbe per l'Azienda notevoli disagi organizzativi e una sostanziale duplicazione dei costi;

che la modifica contrattuale di cui trattasi rispetta, altresì, il comma 2 dell'art. 120 sopra citato, atteso che l'aumento di prezzo non eccede il 50 per cento del valore del contratto iniziale, corrispondendo al 49,99%;

RITENUTO

pertanto necessario procedere alla estensione contrattuale per la realizzazione delle attività suindicate, dal 1 settembre 2026 al 31 dicembre 2029, per un importo complessivo di € 1.632.443,16 Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa, corrispondente circa al 49,99% dell'importo del contratto, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 120, comma 1, lettera b), e comma 2 del D.Lgs. 36/2023 ed alla contestuale approvazione dello schema di atto di sottomissione allegato al presente atto (All. 2);

ALTRESI' CHE

che l'iniziativa di acquisto in oggetto è stata preventivamente approvata nella programmazione acquisti 2026-2028, adottata con Deliberazione 1294 del 10/10/2025 con CUI di seguito specificato e trasmessa doverosamente alla Direzione Regionale Centrale Acquisti Regione Lazio, al MIT e al Tavolo Tecnico dei Soggetti Aggregatori:
- S13664791004202600016;

che si attesta la congruità tecnica ed economica dell'offerta formulata dall'Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A. (All. 3);

di contabilizzare l'importo derivante dal presente provvedimento pari ad € 1.632.443,16

Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa sul C.E. n. 502020106 – “Servizi di Assistenza Informatica” – come di seguito specificato:

Importo complessivo € 199.158,07 Iva inclusa – 2026

Importo complessivo € 597.474,20 Iva inclusa – 2027

Importo complessivo € 597.474,20 Iva inclusa – 2028

Importo complessivo € 597.474,19 Iva inclusa – 2029

che, pertanto, il CE 502020106 per l'anno 2026 presenta la seguente situazione economica:

Budget assegnato	€ 24.235.000,00
Budget già impegnato	€ 32.385.131,91
Importo impegnato con il presente atto	€ 199.158,07
Scostamento	- € 8.349.289,98

che con riferimento allo scostamento negativo, si precisa che lo stesso deriva dalla contabilizzazione di contratti avviati, la cui spesa, a fronte del budget assegnato ai CCS con Delibera n. 451 del 11/03/2026, non può essere ridotta perché si tratta di una spesa non prevista in sede di pianificazione e da un'attenta analisi non si hanno risparmi da altri contratti attivi;

che l'estensione del suddetto servizio risulta finalizzata a:

- garantire la continuità gestionale e manutentiva delle postazioni di lavoro, dei server e degli apparati di sicurezza dell'Ente;
- assicurare un adeguato livello di assistenza agli utenti tramite i servizi di Service Desk e di Presidio tecnico;
- supportare il ciclo di vita delle postazioni di lavoro mediante gli interventi IMAC su PdL;
- ottimizzare i costi e la gestione operativa, attraverso l'affidamento dei servizi ad un operatore qualificato in continuità con il contratto in essere;

RITENUTO

di nominare come Responsabile del Procedimento il Dott. Giuseppe Guarnieri, Direttore della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche, cui compete la verifica e l'accertamento della regolarità e qualità della fornitura resa, anche ai fini della liquidazione;

di nominare quale DEC (Direttore esecutivo del Contratto), ai sensi dell'Allegato II.14, ex art. 32 comma 2 lett c) D.lgs 209/2024, il Dott. Giorgio Filippi, Collaboratore Tecnico Informatico della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche al fine di garantire un migliore coordinamento delle attività di installazione e quale Assistente DEC la Dott.ssa Michela Mazzotta, nei confronti dei quali non sussistono situazioni di conflitto di interesse ex art. 36 D.lgs n. 36/2023;

VISTA la Delibera n. 820 del 04/07/2025 avente ad oggetto "Adozione del Regolamento per la ripartizione degli incentivi alle funzioni tecniche, di cui all'art. 45 del D. Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, aggiornato al Decreto Correttivo D. Lgs. n.209 del 31.12.2024";

RITENUTO di dover contabilizzare con il presente atto, sul CE 516040605 rubricato "Accantonamento incentivi funzioni tecniche":

- le somme spettanti al personale di comparto, per € 14.581,81;
- le somme relative all'art. 45 c. 5 D. Lgs. 36/2023 relative al fondo di accantonamento funzionali a progetti di innovazione per € 3.645,45;

ATTESO di dover contabilizzare con il presente atto, sul CE 901010101 rubricato "Irap personale dipendente":

- la somma da accantonare per la tassazione IRAP sugli incentivi alle funzioni tecniche pari ad € 1.239,45;

Programmazione spesa per investimenti		5%	Gruppo di lavoro
Responsabile Unico del Progetto (RUP)	293,84	40%	Dott. Giuseppe Guarnieri
RP(se previsto, altrimenti la quota spetta al RUP)	220,38	30%	Dott. Giuseppe Guarnieri
Collaboratore/i RUP	220,38	30%	-
	734,60		
Progettazione		15%	
Responsabile Unico del Progetto (RUP)	440,76	20%	Dott. Giuseppe Guarnieri
RP(se previsto, altrimenti la quota spetta al RUP)	440,76	20%	Dott. Giuseppe Guarnieri
Collaboratore/i RUP	330,57	15%	-
Elaborazione DUVRI		5%	-
Definizione Capitolato/Definizione fabbisogni da recepire	881,52	40%	Dott. Giuseppe Guarnieri
	2.093,61		
Affidamento		20%	
Responsabile Unico del Progetto (RUP)	440,76	30%	Dott. Giuseppe Guarnieri
RP(se previsto, altrimenti la quota spetta al RUP)	440,76	30%	Dott. Giuseppe Guarnieri
Collaboratore/i RUP	587,68	40%	-
	1.469,20		

Esecuzione		60%	
Responsabile Unico del Progetto (RUP)	1.028,44	10%	Dott. Giuseppe Guarnieri
RP(se previsto, altrimenti la quota spetta al RUP)	1.542,66	15%	Dott. Giuseppe Guarnieri
Collaboratore/i RUP	1.028,44	10%	Sharon Picchione
Direttore dell'esecuzione (DEC)	4.113,76	40%	Dott. Giorgio Filippi
Collaboratore/i DEC	1.028,44	10%	Michela Mazzotta
Verifica di conformità o regolare esecuzione	1.542,66	15%	Dott. Giorgio Filippi - Martina Bravi
	10.284,40		
Totale quota accantonata per incentivazione funzioni tecniche	14.581,81		
Totale quota accantonata per fondo innovazione	3.645,45		
Irap a carico della Asl 8,50%	1.239,45		
Totale accantonamento	18.227,26		

VISTO l'art. 22 del regolamento incentivi, alla luce del quale, la corresponsione delle somme a titolo di incentivo è disposta con distinte determinazioni per ciascuna delle fasi, su proposta dei relativi Dirigenti delle Strutture cui l'affidamento afferisce, sulla base di una relazione predisposta dal RUP, attestante l'accertamento positivo delle attività svolte dai dipendenti interessati;

RITENUTO pertanto, di dover provvedere, con successivi atti e all'esito della conclusione delle procedure previste per la fase di interesse, alla liquidazione delle somme sopra accantonate, attraverso i seguenti Conti Patrimoniali:

- n. 202050569 "Quota personale di comparto" ove reperire le somme destinate al pagamento delle competenze dovute al personale;
- n. 202050568 "Fondo innovazione" delle cifre destinate al successivo pagamento di competenze dovute al personale e/o acquisto di beni per le altre finalità previste dal Regolamento;

ATTESTATO CHE il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge 20/1994 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, comma 1, della Legge 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni;

PROPONE

Per i motivi espressi in narrativa che s'intendono integralmente riportati:

di procedere ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera b), e comma 2 del D.Lgs. 36/2023, alla modifica del contratto per un importo aggiuntivo pari ad € 1.632.443,16 Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa, nei confronti dell'Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A., per l'estensione dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro (gestione PdL, Server e apparati di Sicurezza, Presidio tecnico, Service Desk e interventi IMAC su PdL), secondo quanto previsto dal Piano di Esecuzione dei Servizi relativo alla Procedura di Acquisto n. 9095839 (All. 1);

di imputare l'importo complessivo di spesa pari ad € 1.632.443,16 Iva esclusa corrispondente ad € 1.991.580,66 Iva inclusa, sul C.E. n. 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica", così ripartito:

Importo complessivo € 199.158,07 Iva inclusa – 2026

Importo complessivo € 597.474,20 Iva inclusa – 2027

Importo complessivo € 597.474,20 Iva inclusa – 2028

Importo complessivo € 597.474,19 Iva inclusa – 2029

di contabilizzare, altresì, l'importo di € 18.227,26 quale quota incentivi art. 45 del D.Lgs. 36/2023, sul CE 516040605 rubricato "Accantonamento incentivi funzioni tecniche" sul Bilancio 2026, da liquidarsi successivamente con apposito provvedimento;

di contabilizzare, altresì, l'importo di € 1.239,45 quale quota Irap personale dipendente, sul CE 901010101 rubricato "Irap personale dipendente" sul Bilancio 2026, da liquidarsi successivamente con apposito provvedimento;

di indicare come Responsabile del Procedimento Dott. Giuseppe Guarnieri, Direttore della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche; **di indicare, altresì**, ai sensi dell'Allegato II.14, ex art. 32 comma 2 lett c) D.lgs 209/2024, come DEC (Direttore Esecutivo del Contratto) il Dott. Giorgio Filippi, Collaboratore Tecnico Informatico della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e quale Assistente DEC la Dott.ssa Michela Mazzotta, nei confronti dei quali non sussistono situazioni di conflitto di interesse ex art. 36 D.lgs n. 36/2023;

di incaricare il Dirigente proponente, ad avvenuta adozione della presente delibera, di predisporre tutti gli atti conseguenti e necessari per dare avvio al contenuto di cui al presente provvedimento, ivi comprese le relative notifiche e/o comunicazioni all'Operatore Economico interessato;

di disporre che il presente atto venga pubblicato in versione integrale nell'Albo Pretorio on line Aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18.06.2009 n. 69; nel rispetto comunque della normativa sulla protezione dei dati personali, e di autorizzare il competente servizio aziendale ad oscurare eventuali dati non necessari rispetto alla finalità di pubblicazione.

Il Responsabile del procedimento

Dott. Giuseppe Guarnieri

Il Direttore della U.O.C.
Sistemi e Tecnologie Informatiche

Dott. Giuseppe Guarnieri

Il Direttore
Dipartimento Tecnico Patrimoniale
Ing. Paola Brazzoduro

IL DIRETTORE GENERALE

IN VIRTÙ dei poteri previsti:

- dall'art. 3 del D. Lgs. n. 502/1992 e ss.mm.ii;
- dall'art. 8 della L.R. n. 18/1994 e ss.mm.ii;

nonché delle funzioni e dei poteri conferitigli con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00006 del 10 gennaio 2025;

Letta la proposta di delibera sopra riportata presentata dal Dirigente Responsabile dell'Unità in frontespizio indicata;

PRESO ATTO che il Direttore della Struttura proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge n. 20/1994 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, comma 1, della Legge 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario riportati in frontespizio

DELIBERA

di adottare Deliberazione n. 16 del 08/01/2026 avente ad oggetto "Adesione all'Accordo Quadro, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Edizione 2 - ID 2648 - Lotto 4 - (CIG Madre A03C89A18A), per un periodo di 48 mesi (dal 01/01/2026 al 31/12/2029) per un importo di € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa - Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A." - Modifica del contratto in corso di esecuzione ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera b), e comma 2 del D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, per un importo pari ad € 1.632.443,16 Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa. CIG Derivato A03C89A18A." e conseguentemente, per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

di procedere ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera b), e comma 2 del D.Lgs. 36/2023, alla modifica del contratto per un importo aggiuntivo pari ad € 1.632.443,16 Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa, nei confronti dell'Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A., per l'estensione dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro (gestione PdL, Server e apparati di Sicurezza, Presidio tecnico, Service Desk e interventi IMAC su PdL), secondo quanto previsto dal Piano di Esecuzione dei Servizi relativo alla Procedura di Acquisto n. 9095839 (All. 1);

di imputare l'importo complessivo di spesa pari ad € 1.632.443,16 Iva esclusa corrispondente ad € 1.991.580,66 Iva inclusa sul C.E. n. 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica", così ripartito:

Importo complessivo € 199.158,07 Iva inclusa – 2026

Importo complessivo € 597.474,20 Iva inclusa – 2027

Importo complessivo € 597.474,20 Iva inclusa – 2028

Importo complessivo € 597.474,19 Iva inclusa – 2029

di contabilizzare, altresì, l'importo di € 18.227,26 quale quota incentivi art. 45 del D.Lgs. 36/2023, sul CE 516040605 rubricato "Accantonamento incentivi funzioni tecniche" sul Bilancio 2026, da liquidarsi successivamente con apposito provvedimento;

di contabilizzare, altresì, l'importo di € 1.239,45 quale quota Irap personale dipendente, sul CE 901010101 rubricato "Irap personale dipendente" sul Bilancio 2026, da liquidarsi successivamente con apposito provvedimento;

di indicare come Responsabile del Procedimento Dott. Giuseppe Guarnieri, Direttore della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche; **di indicare**, altresì, ai sensi dell'Allegato II.14, ex art. 32 comma 2 lett c) D.lgs 209/2024, come DEC (Direttore Esecutivo del Contratto) il Dott. Giorgio Filippi, Collaboratore Tecnico Informatico della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e quale Assistente DEC la Dott.ssa Michela Mazzotta, nei confronti dei quali non sussistono situazioni di conflitto di interesse ex art. 36 D.lgs n. 36/2023;

di incaricare il Dirigente proponente, ad avvenuta adozione della presente delibera, di predisporre tutti gli atti conseguenti e necessari per dare avvio al contenuto di cui al presente provvedimento, ivi comprese le relative notifiche e/o comunicazioni all'Operatore Economico interessato;

di disporre che il presente atto venga pubblicato in versione integrale nell'Albo Pretorio on line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18.06.2009 n. 69, nel rispetto comunque della normativa sulla protezione dei dati personali, e di autorizzare il competente servizio aziendale ad oscurare eventuali dati non necessari rispetto alla finalità di pubblicazione.

Il Direttore della struttura proponente provvederà all'attuazione della presente deliberazione, curandone altresì la relativa trasmissione agli uffici/organi rispettivamente interessati.

II DIRETTORE GENERALE
Dr. Giuseppe Quintavalle
FIRMATO DIGITALMENTE

DIPARTIMENTO TECNICO PATRIMONIALE

UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche

OGGETTO: dichiarazione congruità.

In riferimento all'offerta dell'Operatore economico RTI TELECOM ITALIA S.P.A. per l'estensione dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro, secondo quanto previsto dal Piano di Esecuzione dei Servizi (PES) relativo alla Procedura di Acquisto n. 9095839, nell'ambito dell'Accordo Quadro "Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 – ID 2648 – Lotto 4", per le esigenze della Asl Roma 1, per il periodo dal 1 settembre 2026 al 31 dicembre 2029, per un costo complessivo pari € 1.632.443,16 Iva esclusa pari ad € 1.991.580,66 Iva inclusa, si dichiara che l'offerta risulta essere congrua sia dal punto di vista economico che tecnico e risponde alle esigenze di gestione e manutenzione dei sistemi informatici aziendali.

U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche

Il RUP

Dott. Giuseppe Guarnieri

Piano di esecuzione dei servizi

RTI TELECOM ITALIA S.P.A.

AZIENDA SANITARIA LOCALE ROMA 1

PROCEDURA DI ACQUISTO NR.

9095839

CUP

NA

Nr. FASE

ND

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

Sommario

1.1	Glossario	3
1.2	Servizi richiesti dall'Amministrazione.....	3
2.	Assessment.....	5
8.	Tabella Service Desk	6
2.	Piano tecnico organizzativo.....	7
3.1	Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi	7
3.2	Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione.....	10
3.2.1	Servizio di gestione	10
3.2.2	Servizio di presidio	14
3.2.3	IMAC su PdL	15
3.2.4	Service Desk	15
3.2.5	Orari di erogazione dei servizi	15
3.2.6	SLA – Livelli di servizio	16
3.2.7	Definizione dei processi	20
3.3	Attività e tempistiche per l'avvio dei servizi.....	25
3.	Piano Economico	26
5.1	Noe al calcolo dei prezzi	27
4.	Invio Report Assessment	27

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.

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
PDL	Postazione di Lavoro
PES	Piano di Esecuzione dei Servizi
Esecutore	Zenita Group S.p.A.
Esecutore	TIM S.p.a.

1.2 Servizi richiesti dall'Amministrazione

In funzione delle informazioni fornite da codesta Amministrazione, 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 sulle infrastrutture esistenti dell'Amministrazione per ambito tecnologico sono:

Gli interventi IMAC sulle postazioni di lavoro vengono erogati tramite pacchetti dedicati in orario base per una durata di 48 mesi. Il servizio comprende tutte le attività di installazione, movimentazione, aggiunta e dismissione delle postazioni di lavoro, assicurando la gestione completa del ciclo di vita delle PdL, dalla presa in carico della richiesta fino alla chiusura dell'intervento, nel rispetto delle procedure operative concordate.

La gestione delle postazioni di lavoro è prevista per una durata di 5 anni, con erogazione in orario esteso e SLA Gold. Il servizio comprende il monitoraggio continuo delle PdL, la manutenzione preventiva e correttiva, la gestione delle configurazioni, il supporto agli utenti e la risoluzione delle anomalie, garantendo elevati livelli di disponibilità del servizio e tempi di intervento prioritari, anche oltre l'orario lavorativo ordinario.

La gestione dell'infrastruttura server è assicurata per 48 mesi in orario esteso con SLA Standard. Il servizio comprende attività di monitoraggio sistemistico, gestione degli eventi e degli incidenti,

manutenzione preventiva e correttiva, applicazione di aggiornamenti e patch di sicurezza, oltre al supporto tecnico specialistico necessario a garantire la continuità operativa dell'infrastruttura.

La gestione degli apparati di sicurezza di classe small viene erogata per 48 mesi in orario esteso con SLA Gold. Il servizio include il monitoraggio delle componenti di sicurezza, la gestione delle configurazioni, il controllo degli eventi, l'analisi delle anomalie e gli interventi correttivi, assicurando un elevato livello di protezione e una rapida risposta alle eventuali criticità.

Il servizio di Service Desk è organizzato in due differenti livelli di servizio, entrambi erogati in orario base. Una componente è fornita con SLA Standard, garantendo la gestione ordinaria delle richieste di assistenza attraverso la registrazione, classificazione, presa in carico, diagnosi e risoluzione dei ticket o la loro eventuale escalation verso i gruppi specialistici. Una seconda componente è erogata con SLA Gold, assicurando una gestione prioritaria delle richieste, tempi di presa in carico più rapidi e un livello di servizio superiore per le segnalazioni caratterizzate da maggiore criticità.

Il servizio di presidio tecnico è articolato su più livelli di copertura per rispondere alle diverse esigenze operative dell'organizzazione. È previsto un presidio in orario base della durata di 3 anni, che garantisce la presenza continuativa di personale qualificato dedicato al supporto operativo, al coordinamento delle attività e al monitoraggio dei servizi IT. A questo si affianca un presidio in orario esteso della durata di 4 anni, che amplia la copertura operativa oltre l'orario ordinario, assicurando la disponibilità di risorse tecniche anche nelle fasce orarie estese.

Completano il modello di presidio due servizi di reperibilità complementare, finalizzati a garantire la disponibilità di personale tecnico in caso di esigenze non programmabili o interventi urgenti. La reperibilità in orario base assicura il supporto nelle finestre operative ordinarie, mentre la reperibilità in orario esteso, prevista per una durata di 2 anni, garantisce la possibilità di attivare risorse specialistiche anche oltre l'orario standard, incrementando la continuità e la resilienza dei servizi erogati.

2. Assessment

Nel seguito si riporta un elenco sintetico degli apparati oggetto della prestazione dei servizi di **Piano tecnico organizzativo**

Servizio	Quantità	Tipologia di quantità	Durata
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE	1	n.ro FTE	24 mesi
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE	1	n.ro FTE	24 mesi
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE	2	n.ro FTE	24 mesi
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE	2	n.ro FTE	24 mesi
GESTIONE - PDL - Orario Esteso - SLA Gold - canone mensile per PdL	3025	n.ro PdL	48 mesi
GESTIONE - SERVER - Orario Esteso - SLA Standard - canone mensile per apparato	360	n.ro server	48 mesi
GESTIONE - SICUREZZA - small - Orario Esteso - SLA Gold - canone mensile per apparato	75	n.ro apparati sicurezza	48 mesi
INTERVENTO IMAC - Orario Base - costo pacchetto IMAC su PdL	5000	n.ro pacchetti IMAC	
SERVICE DESK - service desk - Orario Base - SLA Standard - costo per ticket	1500	n.ro ticket	
SERVICE DESK - service desk - Orario Base - SLA Gold - costo per ticket	900	n.ro ticket	

1 Tabella Servizi

Rif. Sede	Denominazione Sede	Indirizzo	Città
1	Le sedi di riferimento sono quelle del contratto già stipulato	NA	ROMA

2 Tabella sedi

Rif. Sede	Gestione	Orario	SLA	N apparati SMALL Gestione	N apparati MEDIUM Gestione	N apparati LARGE Gestione	Manutenzione	Manutenzione Categoria apparato
1	Si	Esteso	Gold	75			No	

3 Tabella Sicurezza

Rif. Sede	Gestione	Orario	SLA	N PDL Desktop Gestione	N PDL Laptop Gestione	Manutenzione	Tipologia Manutenzione
1	Si	Esteso	Gold	3025		No	

4 Tabella PDL

Rif. Sede	Gestione	Orario	SLA	N server Gestione	Manutenzione	Manutenzione Categoria apparato	Orario manutenzione	Numero macchine virtuali - in caso di server virtuali	Dimensionamento macchine virtuali - in caso di server virtuali	Localizzazione (Sede/Cloud) - in caso di server virtuali
1	Si	Esteso	Standard	360	No					

5 Tabella Server

Rif. Sede	Presidio	N FTE Presidio	Orario Presidio	Reperibilità	N FTE Reperibilità	Reperibilità Complemento orario
1	Si	2	Base	Si	1	Complemento orario base
2	Si	2	Esteso	Si	1	Complemento orario esteso

6 Tabella Presidi

Rif. Sede	N Pacchetti	Orario IMAC
1	5000	Base

7 Tabella Pacchetti IMAC

Rif. Sede	N Ticket mese complessivo	Orario	SLA
1	1500	Esteso	Standard
2	900	Esteso	Gold

8. Tabella Service Desk

2. Piano tecnico organizzativo

3.1 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.

Per la procedura di Acquisto oggetto di questo documento si specifica che la ditta esecutrice sarà Zenita Group S.p.A. che per conto della RTI sarà responsabile per intero dell'esecuzione dei servizi indicati.

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.

I Servizi on site (Presidi, attività di gestione on-site, interventi di cablaggio, IMAC e Manutenzione) sono gestiti mediante il coordinamento del Project Manager che sovrintende alla loro attivazione ed allargamento là dover 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, il Fornitore si riserva di subappaltare quota parte dei seguenti servizi qualora presenti nella tabella ASSESSMENT del presente PES:

- Erogazione servizi di gestione
- Erogazione interventi IMAC su PdL
- Erogazione Servizi di Manutenzione HW
- Service Desk
- 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;
- 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 richiedibili nell'ambito dell'Accordo Specifico, se presenti nel paragrafo ASSESSMENT, sono i seguenti:

- Servizio di gestione
- Servizio di manutenzione
- Servizi di Presidio
- Service Desk
- Interventi sul cablaggio
- IMAC su PdL

3.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

3.2.1 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, se indicati nel presente PES, possono riguardare:

- Gestione Centrali Telefoniche
- Gestione Apparati di Rete locali
- Gestione Apparati di Sicurezza
- 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 e tecnici 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.

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.

Il servizio di manutenzione di un ambito tecnologico potrà essere attivato unicamente dalle

Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di gestione in quell'ambito.

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware (pertanto, riguarda esclusivamente asset fisici presenti presso le sedi dell'Amministrazione), sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in risoluzione della causa del guasto tramite:

- intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
- sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
- verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso l'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati.

Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità:

- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti superiori e conforme alle specifiche tecniche di base (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione).
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo "verbale di intervento".

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

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

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

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini.

Qualora, in fase di assessment e definizione del Piano di esecuzione dei servizi, si riscontrino condizioni tecnico/ambientali diverse da quelle indicate dal produttore per il corretto funzionamento degli apparati, il Fornitore, documentando opportunamente le evidenze, potrà escludere dal perimetro dei servizi gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da: sovratensione; sovracorrente; esaurimento batterie/accumulatori e sovratemperatura, anche dei locali.

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

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

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma l'Amministrazione Contraente vi prenderà parte, coinvolgendo proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti.

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

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

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

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

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA indicati nel paragrafo "SLA – Livelli di Servizio"

Il corrispettivo che l'Amministrazione riconoscerà per il servizio di manutenzione dell'apparato/sistema/elemento, analogamente al servizio di gestione, è espresso in un canone mensile, dato dal canone annuo indicato in offerta economica dal Fornitore diviso 12.

Si precisa che non rientrano nell'ambito del presente servizio i prodotti/sistemi/apparati/ per i quali il produttore ha ufficialmente dichiarato di non offrire più contratti di servizio e di supporto (End of Support).

Qualora, durante la vigenza di un contratto di manutenzione di prodotti/sistemi/apparati, il fornitore venga a conoscenza di un'imminente messa in stato di EOS di uno o più prodotti, egli è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione, documentandola opportunamente (ossia dalla documentazione prodotta devono evincersi sia i prodotti sia la data in cui cesserà ufficialmente il supporto degli stessi da parte del produttore), la data in cui cesserà ufficialmente il supporto per i prodotti/sistemi/apparati da parte del produttore.

Il Fornitore, quindi, potrà interrompere il servizio limitatamente a detti componenti in EOS, comunque non prima che siano trascorsi 90 giorni dalla data di detta comunicazione.

Costituisce elemento oggetto di valutazione ai fini dell'acquisizione di un relativo punteggio tecnico secondo quanto più ampiamente previsto nel Capitolato d'Oneri la logistica a supporto dell'erogazione del servizio di manutenzione (criterio di valutazione ID 4).

Le attività specifiche relative al servizio di Manutenzione, se indicati nel presente PES, possono riguardare:

- Manutenzione Centrali telefoniche
- Manutenzione Apparati di Rete locali
- Manutenzione Apparati di sicurezza
- Manutenzione Postazioni di Lavoro (PdL)
- Manutenzione Server

3.2.2 Servizio 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 conformità a quanto indicato dall'Amministrazione nella Richiesta Preliminare di Fornitura, il servizio di Presidio sarà erogato nei seguenti ambiti:

- PDL
- Lan
- Server
- Sicurezza
- Centrali telefoniche

qualora attivati nell'ambito della gestione.

Per i dettagli, si rimanda alla **Tabella Servizi Assessment**

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).

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.

3.2.3 IMAC su PdL

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change sulle specifiche PdL per le quali l'Amministrazione richiederà un intervento on site.

Tale servizio sarà erogato, sia in orario base che esteso, mediante pacchetti di 5 interventi ciascuno.

Un pacchetto può essere utilizzato per interventi all'interno di una singola sede dell'Amministrazione o per sedi dell'Amministrazione all'interno del medesimo comune.

3.2.4 Service Desk

Il servizio di service desk potrà essere attivato unicamente dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato uno dei servizi di gestione.

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.

3.2.5 Orari di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi del presente Accordo Quadro avverrà, se non diversamente specificato in altre parti del Capitolato, all'interno di 3 fasce orarie: orario Base, orario Esteso ed orario Continuato, come dettagliato nella successiva tabella.

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

Tabella 1 – Finestra di erogazione dei servizi

I valori dei parametri di SLA saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi precedentemente riportata.

3.2.6 SLA – Livelli di servizio

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio. Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito un valore target, corrispondente alla qualità prevista dall'Accordo Quadro. Si precisa che laddove la frequenza di rilevazione sia mensile si ha a riferimento il mese solare da calendario (gennaio, febbraio, etc).

SLA 12	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del servizio di manutenzione) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso in cui il malfunzionamento sia di tipo hardware per un apparato oggetto del servizio di manutenzione) e l'istante di apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero l'istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk).	Classe di Qualità Standard: entro 8 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA12 = K1-K2 K1: Istante di chiusura del ticket (nel caso in cui il malfunzionamento sia risolto al livello di gestione oppure sia relativo ad un malfunzionamento hardware per un apparato non oggetto del servizio di manutenzione) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso in cui il malfunzionamento sia di tipo hardware per un apparato oggetto del servizio di manutenzione) K2: Istante di apertura del ticket (nel caso sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero l'istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk)
SLA 13	Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività di gestione richiesta) e l'istante di apertura del ticket (nel caso in cui l'intervento di gestione sia richiesto al contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk)	Classe di Qualità Standard: entro 8 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA13 = K1-K2 K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività di gestione richiesta) K2: Istante di apertura del ticket (nel caso in cui l'intervento di gestione sia richiesto al contact center di Gestione e Manutenzione) ovvero istante in cui il service desk assegna il ticket al livello di gestione (nel caso di ticket aperto dal service desk)
SLA 14	Tempo di completamento di intervento IMAC	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività IMAC richiesta) e l'istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione della richiesta IMAC)	Entro 12 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA14 = K1-K2 K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con il completamento dell'attività IMAC richiesta) K2: Istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione della richiesta IMAC)
SLA 15	Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con il ripristino delle funzionalità dell'apparato) e l'istante di apertura del ticket (nel caso	Entro 24 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	SLA15 = K1-K2 K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con il ripristino delle funzionalità dell'apparato) K2: Istante di apertura del ticket (nel caso sia aperto dal

		sia aperto dal contact center di Gestione e Manutenzione a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione e che non abbia trovato soluzione a tale livello)			contact center di Gestione e Manutenzione a fronte di segnalazione di disservizio, da parte del Referente Tecnico dell'Amministrazione, che sia da subito evidente come guasto hardware) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di manutenzione (nel caso di malfunzionamento precedentemente preso in carico a livello di gestione e che non abbia trovato soluzione a tale livello)
SLA 16	Tempo di completamento intervento cablaggio	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (coincidente con la consegna del Rapporto di Fine Intervento) e l'istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione dell'attività di intervento sul cablaggio)	Entro 24 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA16 = K1-K2$ K1: Istante di chiusura del ticket (coincidente con la consegna del Rapporto di Fine Intervento) K2: Istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta al contact center di Gestione e Manutenzione dell'attività di intervento sul cablaggio)
SLA 17	Tempo di gestione richieste service desk	Valore che esprime il tempo (numero di ore) che intercorre tra l'istante di chiusura del ticket (nel caso in cui la richiesta sia risolta direttamente dal service desk) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione (nel caso in cui la richiesta, pur di competenza del Fornitore, non sia stata risolta dal service desk) e l'istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta dell'utente al service desk)	Classe di Qualità Standard: entro 4 ore o migliorativo laddove offerto Classe di Qualità Gold: entro 3 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA17 = K1-K2$ K1: Istante di chiusura del ticket (nel caso in cui la richiesta sia risolta direttamente dal service desk) ovvero istante in cui il ticket viene assegnato al livello di gestione (nel caso in cui la richiesta, pur di competenza del Fornitore, non sia stata risolta dal service desk) K2: Istante di apertura del ticket (coincidente con la richiesta dell'utente al service desk)
SLA 18	Tasso di risoluzione ticket al service desk	Valore che esprime la percentuale di ticket aperti e chiusi dal service desk a seguito di risoluzione della richiesta da parte del service desk stesso rispetto al totale dei ticket aperti dal service desk. Sono esclusi dal conteggio gli interventi che richiedano manutenzione hardware	Classe di Qualità Standard: almeno 50% Classe di Qualità Gold: almeno 70%	Mensile	$SLA18 = K1/(K1+K2)*100$ K1: Numero ticket aperti dal service desk e chiusi dallo stesso service desk a seguito di risoluzione della richiesta; K2: Numero ticket aperti dal service desk e chiusi al livello di gestione.
SLA 19	Tempo di attesa per il Contact Center per le richieste di Gestione e Manutenzione	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte entro i 120 secondi, su base mensile, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al Contact Center	Almeno 95%	Mensile	$SLA19 = K1/K2*100$ K1: Numero chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore dello specifico Contact Center

ID SLA	SLA	Descrizione	Valore Target	Frequenza rilevazione	Formula di calcolo
		per le richieste di Gestione e Manutenzione e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.			K2: Numero chiamate pervenute allo specifico Contact Center
SLA 20	Tempo di attesa per il Contact center per il service desk	Valore che esprime la percentuale di chiamate risposte entro i 120 secondi, su base mensile, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore, misurati tra l'inizio della chiamata al Contact center per il service desk e la risposta dell'operatore. Tale tempo di attesa si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto del tempo di navigazione dell'eventuale IVR.	Almeno 95%	Mensile	$SLA20 = K1/K2 * 100$ K1: Numero chiamate risposte entro i 120 secondi nell'ambito della finestra di erogazione del servizio con operatore dello specifico Contact Center K2: Numero chiamate pervenute allo specifico Contact Center
SLA 21	Tempo di intervento in reperibilità h24	Valore che esprime il tempo (numero di ore solari nell'ambito della finestra di erogazione del servizio) che intercorre tra la chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale del Fornitore reperibile e l'orario di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione	3 ore o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA21 = K1 - K2$ K1: Istante di arrivo del personale reperibile presso la sede dell'Amministrazione K2: Istante della chiamata effettuata dall'Amministrazione Contraente al personale del Fornitore reperibile
SLA 22	Grado di soddisfazione dell'Amministrazione	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Amministrazione nel sondaggio annuale riguardante il proprio grado di soddisfazione sui servizi di cui ha usufruito nell'anno di riferimento. Le valutazioni positive sono le risposte che riportano una valutazione che indica che l'Amministrazione è almeno soddisfatta.	Almeno pari al 70% o migliorativo laddove offerto	Ad evento	$SLA22 = K1/K2 \times 100$ K1: Numero di valutazioni positive fornite dall'Amministrazione K2: Numero complessivo delle valutazioni rilasciate dall'Amministrazione

3.2.7 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 attraverso il quale vengono instradate e strutturate le necessarie indicazioni e strumenti per implementare in maniera strutturata ed efficiente le attività di Gestione.

Processi per la gestione 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, best practice ITIL v4 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".

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.

Step	Descrizione
Ricezione della Richiesta (Incident Record)	a. Richieste di intervento trasmesse dal service desk (se attivo) a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti abilitati al service desk, che non abbiano trovato soluzione nel service desk stesso; b. Richieste di intervento trasmesse dal call center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico dell'Amministrazione al predetto call center; c. Individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione.
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.

Step	Descrizione
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.
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.
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).

Esecuzione del Incident Model per la risoluzione (intervento)	Esecuzione di specifiche procedure che documentano il flusso delle attività, ruoli e responsabilità e che prendono in considerazione queste situazioni nelle quali predefinire dei percorsi escalation e le conseguenti attività. a. un intervento di riparazione di un malfunzionamento di gestione (da remoto, on-site o da eventuale presidio), con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente; b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi (da remoto, on-site o da eventuale presidio); c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso: - 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. La lavorazione del ticket potrà essere sospesa in caso di forza maggiore, caso fortuito, cause cliente, cause di terzi non direttamente attribuibili al fornitore.
---	---

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.

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

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:

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

Le richieste saranno complessivamente gestite mediante il processo di Request Fulfilment e tracciate sotto forma di 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

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:

- 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.
- 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.
- un'attività di convalida e test al fine di garantire che una modifica corrisponda alle specifiche di progettazione e soddisferà le esigenze dell'Amministrazione.
- la verifica che gli utenti, le funzioni dell'Amministrazione, altro personale e le parti interessate sono in grado di utilizzare o gestire il servizio quando le attività di implementazione saranno complete.

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

- Tipologia di richiesta
- Informazioni necessarie
- Note tecniche

Servizio Interventi di Cablaggio

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

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

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

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

E' possibile creare, interrompere e modificare nuove catene di cablaggio agendo su ciascuna interfaccia di rete di ogni apparato (client, server, router, firewall, switch, patch panel, prese a muro).

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.

Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda all'Accordo Quadro.

L'avvio dei servizi è previsto entro 40 giorni dalla formalizzazione dell'ordinativo di fornitura previa disponibilità dei seguenti prerequisiti:

- 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 CONSIP ai previsti subappalti;

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi prevede lo svolgimento 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;

3. Piano Economico

I servizi del presente PES, erogati in accordo all'Accordo Quadro in essere stipulato tra Fornitore e CONSIP, hanno un valore contrattuale (48 e 24 mesi) pari a € 1.632.443,16, suddivisi tra Servizi a Canone e Servizi a Pacchetto, come dettagliato nelle seguenti tabelle:

Servizio	Quantità	Tip. di quantità	Durata	Prezzo unitario	Prezzo per Servizio
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE	1	n.ro FTE	24 mesi	3.328,00	6.656,00
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE	1	n.ro FTE	24 mesi	3.276,00	6.552,00
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE	2	n.ro FTE	24 mesi	28.256,80	113.027,20
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE	2	n.ro FTE	24 mesi	30.113,99	120.455,96
GESTIONE - PDL - Orario Esteso - SLA Gold - canone mensile per PDL	3025	n.ro PdL	48 mesi	4,55	660.660,00
GESTIONE - SERVER - Orario Esteso - SLA Standard - canone mensile per apparato	360	n.ro server	48 mesi	28,15	486.432,00
GESTIONE - SICUREZZA - small - Orario Esteso - SLA Gold - canone mensile per apparato	75	n.ro apparati sicurezza	48 mesi	17,60	63.360,00
INTERVENTO IMAC - Orario Base - costo pacchetto IMAC su PdL	5000	n.ro pacchetti IMAC		33,59	167.950,00
SERVICE DESK - service desk - Orario Base - SLA Standard - costo per ticket	1500	n.ro ticket		2,26	3.390,00
SERVICE DESK - service desk - Orario Base - SLA Gold - costo per ticket	900	n.ro ticket		4,40	3.960,00

5.1 Noe 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.

4. Invio Report Assessment

Si concorda con l'Amministrazione che il Report degli Asset 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 Asset e dei Servizi all'avvio del Servizio ed a ogni richiesta dell'Amministrazione.



Firmato digitalmente da:

MARCO AMBROSINO

Firmato il **04/08/2026 15:00**

Seriale Certificato: **6D120B**

Valido dal **08/05/2025** al **08/05/2028**

Organizzazione: **Telecom Italia S.p.A.**

ATTO DI SOTTOMISSIONE

Per estensione dei servizi contrattuali ai sensi dell'art. 120 comma 2 del D. Lgs. 36/2023 relativamente al Lotto 4 dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 – ID 2648 della Asl Roma 1, CIG Derivato A03C89A18A, per la Asl Roma 1

TRA

La ASL Roma 1 con sede legale in Roma – Borgo S. Spirito n. 3, partita IVA 13664791004, istituita a far data dal 1° gennaio 2016, come previsto dalla legge regionale n. 17 del 31.12.2015 e dal DCA n. 606 del 30.12.2015 e come preso atto con deliberazione del Commissario Straordinario n. 1 del 1° gennaio 2016, rappresentata dal Dott. _____ in qualità di _____ giusto _____ elettivamente domiciliato, ai fine del presente atto, presso la suddetta sede

E

(se impresa singola)

La società _____ (in seguito per brevità Operatore Economico) con sede legale in _____ Via/Piazza _____, n. _____, CAP _____, C.F. e partita IVA _____ iscritta nel Registro delle Imprese di _____, al n. _____, rappresentata dal Sig. _____ nato a _____ il _____, in qualità di legale rappresentante/procuratore *(in caso di procuratore inserire dati procura speciale da conservare in atti)*, domiciliato per il presente atto presso la sede dell'Operatore Economico.

(In caso di RTI):

La società _____ con sede legale in _____ Via/Piazza

_____, n. _____, CAP _____, C.F. e partita IVA _____
_____ iscritta nel Registro delle Imprese di _____
_____, al n. _____, tenuto dalla C.C.I.A.A di _____
_____, rappresentata dal Sig. _____ nato a _____
_____ il _____, in qualità di legale rappresentante (*in caso di
procuratore inserire dati procura speciale da conservare in atti*), domiciliato per il
presente atto presso la sede della società stessa.

La predetta società TELECOM ITALIA S.p.A. interviene al presente atto in proprio e
quale mandataria del Raggruppamento Temporaneo di Imprese (in seguito
denominato Operatore Economico) costituito fra la medesima in qualità di
capogruppo, la società _____ con sede legale in _____
Via/Piazza _____, n. _____, CAP _____, C.F. e partita IVA _____
_____ iscritta nel Registro delle Imprese di _____
_____, al n. _____, tenuto dalla C.C.I.A.A di _____
_____.

e la società _____ con sede legale in _____ Via/Piazza _____
_____, n. _____, CAP _____, C.F. e partita IVA _____
iscritta nel Registro delle Imprese di _____, al n. _____
_____, tenuto dalla C.C.I.A.A di _____

giusto atto costitutivo del Raggruppamento ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. 50/2016
(*se per atto pubblico*) ai rogiti del Notaio Dott. _____,
n. _____ di Repertorio e n. _____ di Raccolta in data _____ (*se per
scrittura privata autenticata*) mediante scrittura privata in data _____ autenticata

dal Notaio Dott. _____, n. _____ Repertorio, conservata in atti.

PREMESSO

che con Deliberazione D.G. n. 16 del 08/01/2026 l'ASL Roma 1 ha aderito all'Accordo Quadro, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 – ID 2648 – Lotto 4, per un periodo di 48 mesi (dal 01/01/2026 al 31/12/2029), affidando i relativi servizi al RTI TELECOM ITALIA S.p.A., per un importo pari ad € 3.265.033,16 IVA esclusa, corrispondente ad € 3.983.340,46 IVA inclusa di legge;

che per l'espletamento della suddetta procedura è stato acquisito il CIG (Codice Identificativo Gara) Derivato n. A03C89A18A.

che il contratto d'appalto è stato stipulato in data _____;

che il Committente può disporre, ai sensi dell'art. 120 comma 2 del D. Lgs. 36/2023, la modifica del contratto per un importo aggiuntivo non eccedente il 50 per cento del valore del contratto iniziale, alle stesse condizioni previste nel contratto originario;

che la ASL Roma 1 con Deliberazione del Direttore Generale n. ____ del ____ ha disposto, ai sensi dell'art. 120 comma 2 del D. Lgs. 36/2023, l'estensione dei servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro per un importo aggiuntivo pari ad € 1.632.443,16 IVA esclusa, corrispondente ad € 1.991.580,66 IVA inclusa (pari a circa il 49,99% dell'importo contrattuale originario), per le motivazioni in essa esposte ed ha approvato il presente Atto di Sottomissione.

Tutto ciò premesso, tra le parti, si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1 – Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto di

sottomissione.

Articolo 2 - Oggetto

L'Operatore Economico RTI TELECOM ITALIA S.p.A., con il presente atto si obbliga ad eseguire prestazioni ulteriori di € 1.632.443,16 iva esclusa, corrispondenti ad € 1.991.580,66 Iva inclusa (pari a circa il 49,99% dell'importo totale) in favore dell'ASL Roma 1, ai sensi dell'art. 120 comma 2 del citato D. Lgs. 36/2023. La tipologia di prestazioni richieste è quella prevista dal Piano di Esecuzione dei Servizi (PES) relativo alla Procedura di Acquisto n. 9095839, ed è la medesima di quelle previste negli atti di gara, nel contratto originario e nell'offerta presentata dall'appaltatore.

Articolo 3 - Durata

L'estensione dei servizi di cui al presente atto decorre dal 1° settembre 2026 al 31 dicembre 2029, restando confermata, per il resto, la durata del contratto prevista all'art. _____ del contratto originario.

Articolo 4 - Obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore si obbliga ad eseguire le prestazioni di cui al precedente art. 2 agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto originario.

Articolo 5 - Corrispettivo dell'appalto

L'importo massimo delle prestazioni oggetto del presente Atto di sottomissione ammontano ad Euro 1.991.580,66 IVA inclusa (Euro 1.632.443,16 IVA esclusa), corrispondenti al 49,99% dell'importo contrattuale originario.

Articolo 6 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi della disposizioni di cui alla Legge 136 del 13 agosto 2010, come successivamente modificata, l'Appaltatore conferma gli obblighi di tracciabilità dei

flussi finanziari.

Articolo 7 – Integrazione cauzione definitiva

L'Appaltatore a garanzia dell'integrale e tempestiva esecuzione degli obblighi assunti con il presente Atto ha prodotto, ad integrazione della cauzione definitiva rilasciata mediante fideiussione n.____ emessa da _____ per la stipulazione del contratto principale richiamato in premessa, la relativa appendice n. _____ in data _____ valida per il periodo _____ – _____. Tale garanzia fideiussoria resterà in vigore sino alla chiusura dell'appalto e comunque sino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione. L'Amministrazione, in caso di necessità di recupero di crediti di qualsiasi tipo nei confronti dell'Appaltatore, ha specifico diritto ad escutere la cauzione, senza preventiva intimazione e/o diffida.

Articolo 8 - Risoluzione e recesso

Per la risoluzione ed il recesso trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto originario, nonché le norme previste dal D. Lgs. 36/2023 agli artt. 122 e 123.

Articolo 9

Foro competente

Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del rapporto contrattuale e per tutte le questioni relative ai rapporti tra l'Operatore Economico e l'A.S.L. Roma1, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Articolo 10

Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Sono a carico dell'Operatore Economico tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla fornitura/servizio ed agli ordini di consegna ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bolli, copie esecutive, ecc. ad eccezione di quelli che fanno carico all'ASL Roma 1 per legge.

2. L'Operatore Economico dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto, che l'Operatore Economico è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72.

Il presente contratto sarà registrato solo in caso d'uso ai sensi della Parte Seconda della Tariffa del D.P.R. 26.04.1986 n.131 e le relative spese di registrazione saranno a carico della parte che riterrà di provvedere alla registrazione medesima.

Art. 11

Allegati

Si intendono quali allegati, nonché parti integranti ed efficaci del presente contratto, anche se non materialmente collazionati al presente accordo, ma conservati presso la stazione appaltante, l'offerta tecnica ed economica dell'Operatore Economico, il contratto di appalto originario, il capitolato e la cauzione definitiva.

Art. 12

Accettazione clausole contrattuali ai sensi dell'art. 1341 c.c.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, 2 comma codice civile il sig. _____ dichiara di avere perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti richiamati nel presente atto e di accettare incondizionatamente, ai sensi e per

gli effetti di legge, tutte le norme, patti e condizioni previsti negli articoli di seguito indicati e contenuti nel presente atto o nel contratto di appalto originario, ferma restando la inderogabilità delle norme contenute nel disciplinare di gara e relativi allegati, nel Capitolato tecnico e, per quanto non previsto, nelle disposizioni del Codice Civile e delle Leggi vigenti in materia se ed in quanto compatibili:

Per quanto attiene al presente contratto: Articolo 3 Durata del contratto, 4 Obblighi dell'appaltatore, 6 Tracciabilità dei flussi finanziari, 8 Risoluzione e recesso, 9 Foro competente, 10 Oneri fiscali e spese contrattuali.

Per quanto attiene al contratto originario:

(Inserire gli articoli già previsti espressamente in esso e non ripetuti nel presente atto).

Letto approvato e sottoscritto (con kit di firma digitale in pdf pades).