

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. _____ del _____

OGGETTO: Sostituzione e nomina del RUP e contestuale Proroga tecnica sino al 31/12/2025, per un importo pari ad € 261.027,00 iva esclusa pari ad € 318.452,94 iva inclusa, della Deliberazione n. 943 del 03/11/2023 avente ad oggetto l'adesione all'Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 4" (Cig madre 8133329B68) - SSN - ID 2181" con il Fornitore RTI Vodafone Spa (Mandataria), per l'affidamento del servizio di Manutenzione server, postazioni di lavoro e centrali telefoniche per i sistemi di accoglienza multicanale per le esigenze della Asl Roma 1, CIG Derivato 9779151AB0.

STRUTTURA PROPONENTE: DIPARTIMENTO TECNICO PATRIMONIALE - UOC SISTEMI E TECNOLOGIE INFORMATICHE DI COMUNICAZIONE

Centro di Costo: BD07 L'Estensore: Dott.ssa SERENA SBRIGLIO 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 DI COMUNICAZIONE

DIPARTIMENTO TECNICO
PATRIMONIALE

Dott. GIUSEPPE GUARNIERI

Dott. GIUSEPPE GUARNIERI

Ing. PAOLA BRAZZODURO

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
€318.452,94	2025	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Dott. Giuseppe Guarnieri	Sì

Il Funzionario addetto al controllo di budget

Dott. GIUSEPPE GUARNIERI

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 nota prot. n. 34857 del 26/02/2025

Parere del Direttore Amministrativo Dr. Francesco Quagliariello

Favorevole

(con motivazioni allegate al presente atto)

Non favorevole

Parere del Direttore Sanitario Dr. Gennaro D'Agostino

Favorevole

(con motivazioni allegate al presente atto)

Non favorevole

Il presente provvedimento si compone di n.17 pagine di cui n. 12 pagine di allegati

Il Direttore Generale
Dr. Giuseppe Quintavalle

IL DIRETTORE SOSTITUTO DELLA U.O.C. SISTEMI E TECNOLOGIE INFORMATICHE E DI COMUNICAZIONE

- 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;
- VISTO** 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" s.m.i.;
- PREMESSO CHE** con Delibera n. 943 del 03/11/2023 la Asl Roma 1 Aderiva all'Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 4" (Cig madre 8133329B68) - SSN - ID 2181" con il Fornitore RTI Vodafone Spa (Mandataria), per l'affidamento del servizio di Manutenzione server, postazioni di lavoro e centrali telefoniche per i sistemi di accoglienza multicanale per le esigenze della Asl Roma 1 - Importo complessivo pari ad € 1.004.958,40 iva esclusa, comprensivi delle quote per incentivi funzioni tecniche (€ 1.236.984,25 iva inclusa) per 24 mesi (CIG Derivato 9779151AB0);
- a partire dalla sua attivazione il contratto ha avuto un decorso regolare in termini di erogazione dei servizi previsti nell'oggetto della fornitura, che ha determinato la regolare fatturazione senza alcuna formale contestazione o rilievo da parte dell'Asl Roma 1;
- che il Dott. Massimiliano Coltellacci non risulta essere più in servizio a partire dal 01/06/2025;
- TENUTO CONTO** che, risulta necessario effettuare una riorganizzazione dell'attuale quadro di distribuzione delle funzioni di Responsabili del Procedimento al fine di una migliore ripartizione di risorse, in considerazione della presa in servizio con decorrenza immediata presso la UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione in qualità di Direttore Sostituto del Dott. Giuseppe Guarnieri, così come da nota Prot. n. 104426 del 18/06/2025;
- che, pertanto, risulta opportuno sostituire il Responsabile del Procedimento, Dott. Massimiliano Coltellacci, con il Dott. Giuseppe Guarnieri,



Direttore Sostituto della UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione;

che risulta necessaria una proroga dei servizi di cui alla Delibera n. 943 del 03/11/2023 nelle more dell'attivazione di un nuovo Accordo Quadro con prestazioni adeguate e attinenti al piano dei fabbisogni in fase di perfezionamento;

che con Prot. n. 83623/2025 del 15/05/2025 il RTI Vodafone S.p.A. inviava Piano di esecuzione dei Servizi accettando la proroga tecnica sino al 31/12/2025, per un importo di € 261.027,00 iva esclusa pari ad € 318.452,94 iva inclusa (All.1);

RITENUTO

di contabilizzare l'importo, derivante dal presente provvedimento pari ad € 261.027,00 IVA esclusa, € 318.452,94 IVA inclusa sul C.E. n. 502020106 – "Servizi di assistenza informatica", sull'esercizio di Bilancio 2025;

che, pertanto, il CE 502020106 per l'anno 2025 presenta la seguente situazione economica:

Budget assegnato	€ 18.500.000,00
Budget già impegnato	€ 19.553.504,63
Importo impegnato con il presente atto	€ 318.452,94
Scostamento	€ - 1.371.957,57

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 nota protocollo n. 34857 del 26/02/2025, non può essere ridotta e non si prevedono risparmi da altri atti;

necessario procedere con la fornitura onde consentire la prosecuzione di un servizio aziendale in rispondenza alle indicazioni mandatorie delle misure minime di sicurezza previste dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

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 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;

PROPONE

Per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

di conferire funzione di Responsabile Unico del Procedimento al Dott. Giuseppe Guarnieri della UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione, in sostituzione del Dott. Massimiliano Coltellacci;

di disporre una proroga tecnica, al 31/12/2025 della Deliberazione n. 943 del 03/11/2023 avente ad oggetto l'adesione all'Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 4" (Cig madre 8133329B68) - SSN - ID 2181" con il Fornitore RTI Vodafone Spa (Mandataria), per l'affidamento del servizio di Manutenzione server, postazioni di lavoro e centrali telefoniche per i sistemi di accoglienza multicanale per le esigenze della Asl Roma 1, CIG Derivato 9779151AB0;

di dare atto che la spesa di pari ad Euro € 318.452,94 Iva inclusa, derivante dal presente provvedimento verrà imputato sul C.E 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica” – Bilancio 2025;

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 autorizzare il competente servizio aziendale ad oscurare eventuali dati non necessari rispetto alla finalità di pubblicazione.

Il Responsabile del procedimento Il Direttore sostituto della U.O.C.
Sistemi e Tecnologie Informatiche
e di Comunicazione
Dott. Giuseppe Guarnieri 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 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 la proposta di deliberazione avente per oggetto *“Sostituzione e nomina del RUP e contestuale Proroga tecnica sino al 31/12/2025, per un importo pari ad € 261.027,00 iva esclusa pari ad € 318.452,94 iva inclusa, della Deliberazione n. 943 del 03/11/2023 avente ad oggetto l’adesione all’Accordo Quadro Consip “Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 4” (Cig madre 8133329B68) - SSN - ID 2181” con il Fornitore RTI Vodafone Spa (Mandataria), per l’affidamento del servizio di Manutenzione server, postazioni di lavoro e centrali telefoniche per i sistemi di accoglienza multicanale per le esigenze della Asl Roma 1, CIG Derivato 9779151AB0.”* e conseguentemente, per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

di conferire funzione di Responsabile Unico del Procedimento al Dott. Giuseppe Guarnieri della UOC Sistemi e

Tecnologie Informatiche e di Comunicazione, in sostituzione del Dott. Massimiliano Coltellacci;

di disporre una proroga tecnica, al 31/12/2025 della Deliberazione n. 943 del 03/11/2023 avente ad oggetto l'adesione all'Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 4" (Cig madre 8133329B68) - SSN - ID 2181" con il Fornitore RTI Vodafone Spa (Mandataria), per l'affidamento del servizio di Manutenzione server, postazioni di lavoro e centrali telefoniche per i sistemi di accoglienza multicanale per le esigenze della Asl Roma 1, CIG Derivato 9779151AB0.;

di dare atto che la spesa di pari ad Euro € 318.452,94 Iva inclusa, derivante dal presente provvedimento verrà imputato sul C.E 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" – Bilancio 2025;

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

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Giuseppe Quintavalle

FIRMATO DIGITALMENTE



Piano di Esecuzione dei Servizi

ASL ROMA 1

Accordo Quadro

Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL

Edizione 1 – ID 2181 – Lotto 4

Richiesta Preliminare di Fornitura. N° 7231950

Rimodulato

Indice

1.	PREMESSA	3
1.1	Glossario	3
1.2	Servizi richiesti dall'Amministrazione	3
2.	ASSESSMENT	4
3.	PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO	5
3.1	Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi	5
3.2	Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione	6
3.3	Attività e tempistiche per l'avvio dei servizi	9
4.	PIANO ECONOMICO	10

Versioni del Documento

Versione	Resp. della Variazione	Data	Descrizione della modifica

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 pervenuta in data 14/04/23 nell'ambito dell'Accordo Quadro per i "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL" stipulata tra la Consip S.p.A. e il Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito da

- Vodafone Italia S.p.A., mandataria;
- Enterprise Services Italia S.r.l., mandante;
- ITD Solutions S.p.A., mandante.

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
PES	Piano di esecuzione dei servizi
AQ	Accordo Quadro
AS	Appalto Specifico
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese

1.2 Servizi richiesti dall'Amministrazione

In funzione delle informazioni fornite nella "Richiesta Preliminare di Fornitura" da codesta Amministrazione, nella tabella seguente è riportata una sintesi dei servizi oggetto del PES.

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

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

Le sedi coinvolte nel progetto sono di seguito dettagliate:

Denominazione Sede	Indirizzo	Città
CED	Borgo Santo Spirito, 3	Roma

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

I servizi definiti nel presente documento di PES alla firma avevano una durata di 24 mesi.

Con la presente revisione 3.0 si estenderà la durata contrattuale fino al 31/12/2025.

2. ASSESSMENT

L'elenco completo delle consistenze registrate in fase di assessment e i dettagli degli apparati inclusi nel perimetro dei servizi sopra elencati è riportato nelle tabelle seguenti:

Ambito Tecnologico	Tipologia Apparato	Brand	Quantità
PDL	Desktop/Laptop	Altro Brand	150
Centrale Telefonica	Softphone	Altro brand	20

3. PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO

3.1 Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi

Di seguito il modello di servizio standard come da Risposta tecnica VF

Il Modello Organizzativo che viene proposto per il governo del singolo AS è rappresentato in figura seguente.

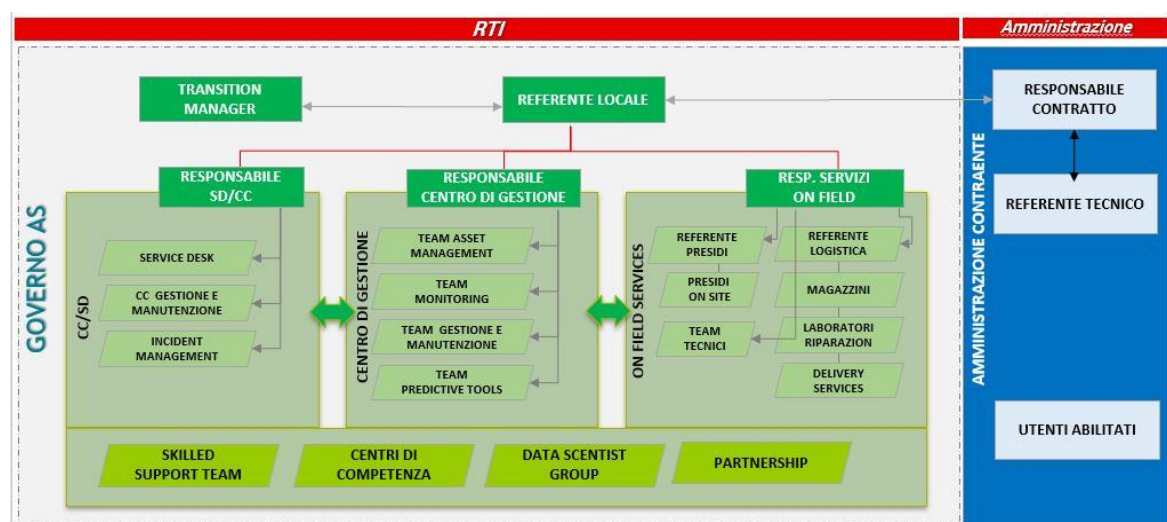


Figura 1 Modello Organizzativo RTI

Nel modello indicato operano le seguenti figure di coordinamento dei servizi:

- **Referente Locale:** si interfaccia con il Responsabile di Contratto dell'Amministrazione ed è il responsabile della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti allo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo di Fornitura. Svolge compiti di raccordo tra la gestione locale dell'Appalto Specifico (Governo AS) e la gestione complessiva dell'Accordo Quadro (Governo AQ), riportando l'andamento dell'AS, nonché eventuali rischi/problematiche da dover indirizzare a livello di Comitato Direttivo. Si avvale delle seguenti figure:
- **Responsabile Service Desk (SD)/Contact Center (CC):** Attiva e coordina i Servizi erogati dai gruppi di primo livello attraverso i canali di accesso disponibili alle Amministrazioni.
- **Responsabile del Centro di Gestione:** Attiva e coordina i Servizi erogati dal Centro di Gestione verificando l'adeguatezza del dimensionamento delle risorse e infrastrutture messe a disposizione dell'AS.
- **Responsabile Servizi On-Field:** Attiva e coordina i servizi erogati in modalità on-site dimensionando le risorse necessarie in sinergia con i Responsabili dei Presidi, con il Responsabile della Logistica, con i Team Tecnici.

A supporto trasversale dell'erogazione dei Servizi, per coadiuvare le suddette strutture operative, sono disponibili ulteriori strutture interne al RTI: Centri di Competenza, Skilled Support Team e Data Scientist Group.

Nella tabella di seguito sono riportate le certificazioni tecniche in corso di validità ed in possesso del personale dipendente del RTI, suddivise per ambito tecnologico e a disposizione all'interno delle strutture operative.

Ambito Tecnologico	Brand tecnologico
Centrali Telefoniche	Avaya
	NEC
	Siemens - Unify
	Alcatel Lucent
	Mitel
	Epygi
	Huawei
	Polycom
	Telenia
	Audiocodes
	Alceo
	Kalliope
	Nethesis
	Cisco
Reti Locali	HP
	Extreme Networks
	Alcatel Lucent
	Aruba
	Juniper
	Enterasys
	Huawei
Server	DELL
	IBM
	Cisco
	HP
	Oracle
	Huawei
	Acer
	NEC
	Supermicro
	VMware
	Microsoft
	Red Hat
	Suse
	Nutanix
	Inspur
	Novell
Sicurezza	Cisco
	Fortinet
	Checkpoint
	Juniper
	Radware
	TrendMicro
	Symantec
	Sophos
	Pulse Secure
	Huawei

Tabella 3 - Elenco Certificazioni tecniche

Il RTI mette a disposizione le sedi previste in AQ sul territorio italiano; nelle suddette sedi sono dislocati i dipendenti con le competenze richieste dall'AQ, impiegati per l'erogazione dei servizi.

3.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

SERVIZI EROGATI DA REMOTO

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

1. Service Desk
2. Gestione Pdl
3. Gestione centrali telefoniche

I servizi di gestione da remoto vengono erogati dal Centro di Gestione utilizzando la componente tecnologica dei Data Center RTI attraverso i quali vengono messe a disposizione le infrastrutture, le piattaforme e le risorse specialistiche necessarie.

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.

Dal Centro di Gestione, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il RTI 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 punto di contatto tra l'Amministrazione e il Centro di Gestione è il Contact Center, i cui riferimenti sono riportati nella tabella seguente, e avverrà tramite l'intermediazione dei Referenti Tecnici dell'Amministrazione mentre, per quanto concerne le attività inerenti alla gestione tramite Service Desk (se servizio acquistato), saranno direttamente gli utenti finali ad ingaggiare lo stesso.

Riferimenti Contact Center	
Contact Center Informativo	

Tabella 4 – Riferimenti Contact Center

I processi di gestione sono progettati per:

- soddisfare tutte le richieste di supporto informativo e amministrativo per le Amministrazioni, inoltrate dai referenti delle Amministrazioni Contraenti e/o da Consip, su modalità di richiesta d'ordine, stato degli ordinativi, aspetti contrattuali quali fatturazione o rendicontazione;
- prendere in carico le richieste di supporto all'operatività, inoltrate dai referenti tecnici, per incidenti e malfunzionamenti o richieste di interventi on site, inoltrate dai referenti stessi oppure conseguenti a eventi anomali notificati dagli strumenti di monitoraggio;
- soddisfare le richieste di supporto degli utenti finali al Service Desk (se sottoscritto);

A livello di processo il flusso è assicurato da automatismi attivi tra gli strumenti. La piattaforma dispone di un repository unico, utilizzato per tutti i processi (Incident, Change, Problem, Release) nel quale viene registrata tutta la storia delle richieste/eventi dal primo contatto alla chiusura del ticket:

- in caso di evento – l'incidente è aperto a seguito di un evento scatenato dal sistema di monitoraggio;
- in caso di richiesta da parte del referente/utente – l'incidente è preso in carico dall'operatore di Contact Center, o dall'operatore di Service Desk, che tenta la risoluzione da remoto al primo contatto. Se c'è la necessità di inoltrare la richiesta al secondo livello, il ticket sarà assegnato ai Resolver Group che provvedono a connettersi da remoto sui sistemi e/o sugli apparati dell'Amministrazione.
- in caso di intervento on site per la manutenzione – se la risoluzione richiede l'intervento on-site, generalmente per problematiche HW, il Responsabile Servizi On-field attiva i tecnici per garantire la risoluzione tempestiva del malfunzionamento grazie alla disponibilità di Centi di Competenza e programmi di Partnership.

L'apertura di eventuali ticket scaturiti da esigenze di enti terzi (fornitori di servizi di connettività, fornitori incaricati della gestione/assistenza/manutenzione di apparati nell'ambito di contratti preesistenti, etc) sarà intermediata dal presidio ove previsto o, in alternativa, dal Referente Tecnico dell'Amministrazione.

Alla chiusura dell'intervento, il referente dell'Amministrazione certifica la risoluzione del problema al Contact Center/Service Desk.

La piattaforma mette a disposizione il Web Portal, che consente ai referenti delle Amministrazioni di accedere in qualunque momento per aprire, aggiornare, chiudere e monitorare l'andamento delle singole richieste e verificare gli indicatori associati ai livelli di servizio. Attraverso il Web Portal, i referenti delle Amministrazioni possono accedere, direttamente via web, al:

- Cruscotto operativo con i dati prodotti nel corso della fornitura; è la dashboard di gestione "in tempo reale", utilizzata per la lavorazione corrente dei ticket e per la gestione degli asset. In esso i Referenti avranno accesso all'andamento delle metriche (SLA, KPI, soglie di warning) nel periodo corrente e in periodi diversi (giorni, settimane, mesi, ecc.) e consentiranno una visione costantemente aggiornata dei dati di dettaglio. La navigazione è possibile a livello di singolo ambito/servizio, singolo apparato, singola risorsa, singolo ticket. Le Amministrazioni potranno esportare le informazioni custodite nella base dati in formato Excel, o in altro formato standard;
- Cruscotto gestionale di sintesi dei livelli di servizio, ovvero i report analitici "statici", che mostrano i valori degli SLA calcolati ogni trimestre – o in un periodo immediatamente precedente alla data corrente, oppure in periodi antecedenti (storico), nei "Report degli Asset e dei servizi" e nel "Report dei livelli di servizio conseguiti" per le Amministrazioni Contraenti; in esso sono aggregati:
 - indicatori associati ai livelli di servizio stabiliti contrattualmente;
 - informazioni in modo aggregato funzionali alla produzione di analisi e report su dati storici.

Attraverso queste stesse funzionalità il Referente Locale produce la rendicontazione ufficiale ogni trimestre, prevista per le Amministrazioni Contraenti

SERVIZI EROGATI IN LOCO

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

1. Service Desk
2. Gestione Pdl
3. IMAC
4. Gestione centrali telefoniche
5. Presidio

L'organizzazione per le attività di gestione in loco prevede una struttura sotto il Responsabile Servizi On-Field a cui appartengono i Team distribuiti sul territorio e che svolgono attività presso le Amministrazioni: Attività di Gestione svolte on site, interventi IMAC, Interventi di Cablaggio, Presidi, Servizio di Manutenzione.

Il servizio di manutenzione, per ciascun ambito tecnologico per cui viene attivato, include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi del Fornitore, e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site. Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Amministrazione.

PERSONALIZZAZIONI RICHIESTE DALL'AMMINISTRAZIONE

Come richiesto dall'Amministrazione di seguito dettagliate le personalizzazioni ai servizi erogati:

Il servizio di presidio, in accordo con il cliente, potrà essere erogato anche da remoto in modalità smart working.

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.

Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto entro 60 giorni, salvo il meglio, dalla disponibilità dei seguenti punti:

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

4. PIANO ECONOMICO

I servizi del presente PES, erogati in accordo all'accordo Quadro in essere stipulata tra RTI e CONSIP, hanno un valore complessivo pari a € 502.479,20/anno per un totale di € 1.004.958,40 suddivisi tra Servizi a Canone e Servizi a Pacchetto. Il dettaglio nelle seguenti tabelle.

Per allineamento con la reportistica richiesta da Consip, la fatturazione avverrà con cadenza trimestrale seguendo il calendario solare (Gennaio, Aprile, Luglio, Ottobre). Si rimanda al piano di fatturazione di dettaglio che sarà concordato prima dell'avvio del servizio

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
Servizi di Gestione	11.640,00 €	24	23.280,00 €
Totale Servizio a Canone			23.280,00 €

Tabella 5 Riepilogo Servizi a Canone

Ambito	Totale Anno Contrattuale	Durata Contratto (mesi)	Totale Contratto
IMAC, Cablaggio e Service Desk	262.539,20 €	24	525.078,40 €
Totale Servizio a Pacchetto			525.078,40 €

Tabella 6 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Di seguito il dettaglio della valorizzazione economica dei servizi:

Gestione	Descrizione	Q.tà	Canone mese (Euro)	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
GESTIONE - PDL	Orario Continuato SLA Gold	150	954,00 €	11.448,00 €	24	22.896,00 €
GESTIONE CENTRALI TELEFONICHE	Orario Continuato SLA Gold	20	16,00 €	192,00 €	24	384,00 €
Totale						23.280,00 €

Tabella 7 Riepilogo Servizi di Gestione

Presidi	Descrizione	Q.tà	Canone mese (Euro)	Totale Anno	Durata (mesi)	Totale
Presidio	Orario Base	6	16.300,00 €	195.600,00 €	24	391.200,00 €
PRESIDIO - Reperibilità complemento	Orario Base	6	2.725,00 €	32.700,00 €	24	65.400,00 €
Totale						456.600,00 €

Tabella 8 Riepilogo Servizi di Presidio

Servizio	Orario di erogazione	Q. tà	Costo unitario	Totale
Servizio di interventi sul cablaggio	Orario Base			
	Orario Esteso			
	Orario Continuato			
Servizio IMAC	Orario Base			
	Orario Esteso	3600	72,39	260.604,00 €
Service Desk	Orario Base - SLA Standard			
	Orario Base - SLA Gold			
	Orario Esteso - SLA Standard			
	Orario Esteso - SLA Gold			
	Orario Continuato - SLA Standard			
	Orario Continuato - SLA Gold	42520	6,22 €	264.474,40 €
Totale				525.078,40 €

Tabella 9 Riepilogo Servizi a Pacchetto

Vodafone	DXC	ITD	Totale Contratto
1.004.958,40 €	0 €	0 €	1.004.958,40 €

Tabella 10 Riepilogo Fatturazione

Rimodulazione ver 3.0

L'Amministrazione, avvalendosi della proroga tecnica, disposizione prevista dal codice degli appalti, ha richiesto la proroga ed estensione della durata contrattuale fino al 31/12/2025 (8 mesi) sui servizi di seguito descritti:

Gestione	Descrizione	Q.tà	Canone mese (Euro)	Durata (mesi)	Totale
GESTIONE - PDL	Orario Continuato SLA Gold	1500	9.450,00 €	8	76,320.00 €
Totale					76,320.00 €

Tabella 11 Riepilogo Servizi di Gestione Proroga

Servizio	Orario di erogazione	Q. tà	Costo unitario	Totale
Servizio IMAC	Orario Base			
	Orario Esteso	2500	72,39	180,975.00 €
Service Desk	Orario Base - SLA Standard			
	Orario Base - SLA Gold			
	Orario Esteso - SLA Standard			
	Orario Esteso - SLA Gold			
	Orario Continuato - SLA Standard			
	Orario Continuato - SLA Gold	600	6,22 €	3.732,00 €
Totale				184.707,00

Tabella 12 Riepilogo Servizi a Pacchetto Proroga

Vodafone	DXC	ITD	Totale Contratto Proroga
261.027,00 €	0 €	0 €	261.027,00 €

Tabella 13 Riepilogo Fatturazione Proroga