

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. _____ del _____

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.

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 non 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
€995.835,11	2026	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Dott. Giuseppe Guarnieri	No
€995.835,11	2027	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Dott. Giuseppe Guarnieri	No
€995.835,11	2028	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Dott. Giuseppe Guarnieri	No
€995.835,11	2029	CE	502020106	Servizi di Assistenza Informatica	Dott. Giuseppe Guarnieri	No

Il Funzionario addetto al controllo di budget

Dott. GIUSEPPE GUARNIERI

Il Controllo di gestione prende atto degli impegni indicati dal funzionario addetto al controllo del budget per gli esercizi successivi a quello attuale

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.23 pagine di cui n. 17 pagine di allegati

Il Direttore Generale
Dr. Giuseppe Quintavalle

IL DIRETTORE SOSTITUTO 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 TOOOO6 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;
- 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 24 mesi, per un importo complessivo di € 1.004.958,40 IVA esclusa pari ad € 1.226.049,25 iva inclusa (CIG Derivato 9779151AB0);
- con Delibera n. 1033 del 08/08/2025 la Asl Roma 1 provvedeva al servizio di backup infrastrutturale con servizio di backup della posta M365 con 100 mailbox e 5TB per le esigenze della Asl Roma 1, dal 01/09/2025 al 31/12/2025 - Fornitore: Sinapsi S.R.L. - Spesa complessiva: € 41.000,00 IVA esclusa, corrispondenti ad € 50.020,00 iva inclusa;
- i contratti in essere sono prossimi alla scadenza;
- la ASL Roma 1 ha la necessita di attivare servizi ICT per la gestione e manutenzione delle infrastrutture di rete e dei sistemi IP, al fine di assicurare la continuità operativa e la sicurezza dei propri sistemi informativi;

i servizi di gestione e manutenzione dei sistemi IP e delle postazioni di lavoro comprendono attività finalizzate a garantire la piena operatività delle infrastrutture informatiche aziendali. In particolare, rientrano in tale ambito: la gestione e il monitoraggio delle reti locali e dei dispositivi di comunicazione IP, la manutenzione preventiva e correttiva delle centrali telefoniche e dei sistemi di sicurezza, l'installazione, configurazione e aggiornamento delle postazioni di lavoro (hardware e software), nonché il supporto tecnico per la risoluzione di guasti e anomalie;

TENUTO CONTO

che sul portale Acquistinretepa.it è presente l'Accordo Quadro 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) – attiva a partire dal 29/07/2025 - Fornitore RTI TELECOM ITALIA S.P.A.;

la Convenzione Consip mediante i servizi suindicati intende garantire, la continuità operativa, la sicurezza dei dati e l'efficienza delle attività aziendali;

ALTRESI' CHE

che, l'attuale assetto normativo obbliga le pubbliche amministrazioni a fare ricorso per i propri approvvigionamenti alle convenzioni/accordi quadro CONSIP o a quelle delle centrali regionali per l'acquisto di una serie di beni e servizi per importi superiori alla soglia comunitaria;

che la ASL Roma 1 intende avvalersi dell'Accordo Quadro Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni 2", secondo i termini e le modalità riportate nel Piano dei Fabbisogni inviato con Ordine mepa n. 8862463;

che l'aggiudicatario Fornitore RTI TELECOM ITALIA S.P.A ha prodotto con Prot. n. 210023 del 17/12/2025 il Piano Operativo allegato alla presente (All. 1);

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;

CONDIDERATO

che l'Azienda provvederà pertanto, in conformità con quanto prescritto dall'accordo quadro a stipulare con l'Operatore Economico aggiudicatario il contratto esecutivo per la durata di mesi 48 in conformità al piano operativo allegato, per un importo complessivo di € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa;

che l'incremento del costo dei servizi pari a circa 200.000,00 Iva inclusa, rispetto ai contratti precedenti, è determinato dall'andamento inflazionistico e conseguente adeguamento dei listini da parte del fornitore, un incremento dei costi relativi alle attività di aggiornamento della piattaforma di backup, che ora include anche la gestione della posta elettronica e di componenti software precedentemente non gestite, e alla riorganizzazione e aggiornamento del Contact Center, con interventi necessari per garantire continuità e miglioramento del servizio;

- DATO ATTO** che la richiesta di CIG per procedure pubblicate a partire dal 01/01/2024, avviene attraverso le piattaforme di approvvigionamento digitale certificate mediante interoperabilità con i servizi erogati dalla PCP attraverso la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND);
- RICHIAMATA** la delibera ANAC n. 582 del 13 dicembre 2023 avente ad oggetto Adozione comunicato relativo all'avvio del processo di digitalizzazione nella quale è previsto l'utilizzo dell'interfaccia web della Piattaforma contratti pubblici per l'acquisizione di CIG per adesione ad accordi quadro e convenzioni i cui bandi siano stati pubblicati entro il 31/12/2023 con o senza successivo confronto competitivo;
- DATO ATTO** che come previsto dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla legge n. 136/2010, si ottempererà alla generazione del CIG derivato sulla piattaforma acquistinretepa col perfezionamento dell'ordine definitivo;
- ALTRESI'** che il costo complessivo derivante dal presente provvedimento, per un importo pari a € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa verrà imputata sul C.E 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" come di seguito specificato:
- € 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2026;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2027;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2028;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2029;
- ATTESO** che il Responsabile del Procedimento è il Dott. Giuseppe Guarnieri, Dirigente della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione, cui compete la verifica e l'accertamento della regolarità e qualità della fornitura resa, anche ai fini della liquidazione;
- che si ritiene opportuno nominare, quale DEC, il Dott. Giorgio Filippi, Collaboratore tecnico della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione;
- che si rinvia a successiva determinazione della struttura, l'imputazione e la liquidazione delle spese dovute per la corresponsione degli incentivi per Funzioni tecniche relativi alla presente procedura, ai sensi dell'art. 113 del D.lgs. n. 50/2016 approvato con Delibera n. 13 del 19/04/2022, ad esito dell'acquisizione della relazione del RUP sulla gestione della medesima procedura di gara;
- 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 espressi in narrativa che s'intendono integralmente riportati:

di aderire, all'accordo Quadro Consip, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto i 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.;

di indicare come Responsabile del Procedimento il Dott. Giuseppe Guarnieri, Direttore Sostituto della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione; **di indicare** quale DEC, il Dott. Giorgio Filippi Collaboratore Tecnico Professionale della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione;

di dare atto che la spesa pari ad a € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa verrà imputata sul C.E 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" come di seguito specificato:

€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2026;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2027;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2028;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2029;

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	Il Direttore Dipartimento Tecnico Patrimoniale
Dott. Giuseppe Guarnieri	Dott. Giuseppe Guarnieri	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 la proposta di deliberazione avente per 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.”* e conseguentemente, per i motivi e le valutazioni sopra riportate, che formano parte integrante del presente atto:

di aderire, all'accordo Quadro Consip, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., avente ad oggetto i 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.;

di indicare come Responsabile del Procedimento il Dott. Giuseppe Guarnieri, Direttore Sostituto della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione; **di indicare** quale DEC, il Dott. Giorgio Filippi Collaboratore Tecnico Professionale della U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione;

di dare atto che la spesa pari ad a € 3.265.033,16 Iva esclusa corrispondente ad € 3.983.340,46 Iva inclusa verrà imputata sul C.E 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica” come di seguito specificato:

€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2026;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2027;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2028;
€ 995.835,11 Iva inclusa– Bilancio 2029;

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

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Giuseppe Quintavalle
Firmata digitalmente



Piano di Esecuzione dei Servizi

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

ASL ROMA 1



Sommario

1 **PREMESSA** 3

 1.1 **Glossario** 3

 1.2 **Servizi richiesti dall’Amministrazione** 5

2 **PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO** 8

 2.1 **Modello organizzativo adottato per l’erogazione dei servizi** 8

 2.2 **Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione**10

 2.2.1 Servizio di Gestione 10

 2.2.2 Servizio di Presidio..... 10

 2.2.3 Gestione da remoto 10

 2.2.4 Service Desk 11

 2.2.5 Gestione on-site 13

 2.3 **Attività e tempistiche per l’Avvio dei servizi**15

3 **PIANO ECONOMICO**.....17

1 PREMESSA

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

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

1.1 Glossario

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

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

Fac-simile Piano di esecuzione dei servizi

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

Richiesta Preliminare di Fornitura	il documento con cui le Amministrazioni richiedono l'esecuzione delle attività di assessment e la definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi, propedeutico all'eventuale successivo Ordinativo di Fornitura nonché col quale, ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della "clausola sociale" sulla stabilità occupazionale, comunicano i dati di cui al par. 2.1 del presente Capitolato
Sede	immobile o complesso di immobili all'interno del medesimo campus (edifici cioè collegati tramite una rete locale LAN e non geografica) contenente un ufficio o un insieme di uffici dell'Amministrazione Contraente
Unità/Punto/i Ordinante/i	gli Uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le Richieste Preliminari di Fornitura e gli Ordinativi di Fornitura dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro

1.2 Servizi richiesti dall'Amministrazione

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

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

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

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

Le sedi coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

#	Denominazione	Indirizzo	Ambito tecnologico	Servizi
1	San Filippo Neri	Via Giovanni Martinotti, 20 – 00135 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
2	Santo Spirito	Lungotevere in Sassia – 00193 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
3	Uffici "Via Ariosto"	Via Ariosto, 3/9 – 00185 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
4	Ospedale oftalmico	Piazzale degli Eroi, 11 – 00136 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
5	Poliambulatorio Labaro	Via S. Daniele del Friuli, 8 – 00188 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
6	S. Andrea Cassia	Via Cassia, 721 – 00189 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
7	Poliambulatorio Montespaccato	Via Cosimo Tornabuoni, 50 – 00166 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
8	Santa Maria della Pietà	Piazza di Santa Maria della Pietà, 5 – 00135 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
9	Lungotevere della Vittoria	Lungotevere della Vittoria, 3 – 00195 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio
10	Nuovo Regina Margherita	Via Roma Libera, 76 – 00153 Roma RM	Postazione di Lavoro	· Gestione PDL · IMAC · Service DESK · Presidio

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

Gli SLA di erogazione dei servizi di gestione offerti sono i seguenti:

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

Tabella 3 Riepilogo Orari/SLA Servizio Gestione

Gli SLA degli ulteriori servizi opzionali è invece riportato nella tabella seguente:

Assistenza	IMAC su PdL	interventi su cablaggio	Presidio
Base	X	-	X
Esteso	X	-	X
Continuato		-	-

Tabella 4 Riepilogo Orari Pacchetti/Presidio

2 PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO

2.1 Modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi

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

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

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

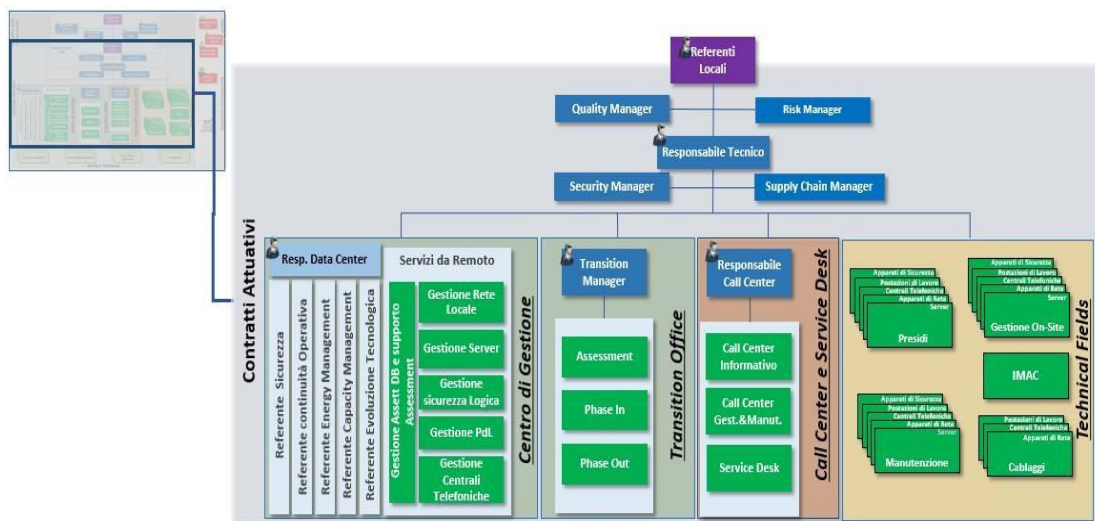


Figura 1 Modello Organizzativo RTI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

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

- 1) Servizio di gestione;
- 2) Servizio di Presidio.

2.2.1 Servizio di Gestione

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

2.2.2 Servizio di Presidio

Il servizio di presidio consiste nella presenza e disponibilità continuativa di risorse del Fornitore presso le strutture dell'Amministrazione Contraente al fine di svolgere attività della stessa tipologia di quelle già descritte per i singoli ambiti durante l'orario di erogazione prescelto (orario base, esteso, continuato).

Si precisa che per un eventuale servizio di reperibilità la durata di erogazione dovrà essere la stessa di quella del servizio di presidio.

Il personale del Fornitore dedicato alla prestazione dei servizi di presidio deve possedere competenze professionali adeguate, in termini di conoscenza specifica dei sistemi e degli apparati oggetto del presidio stesso; tali competenze professionali saranno comunque considerate possedute in caso di esperienza lavorativa almeno triennale in ambito gestione dei sistemi ed apparati oggetto di presidio.

2.2.3 Gestione da remoto

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

1. Gestione Postazione di Lavoro;

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

Il personale sarà costituito da sistemisti di alto livello in grado di intervenire in tutti gli ambiti tecnologici previsti dalla Convenzione. Il personale che opererà presso il centro di Gestione sarà

coordinato dal Responsabile dei Servizi da Remoto al quale risponderanno per le attività di competenza che verranno svolte attraverso una serie di strumenti informatici che consentiranno loro di operare in modo efficace, nel rispetto delle procedure comuni per la risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, per le attività inerenti le richieste delle Amministrazioni contraenti e per quelli che devono essere svolti in autonomia secondo i processi di servizio opportunamente progettati e condivisi con l'Amministrazione in fase di avvio.

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

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

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

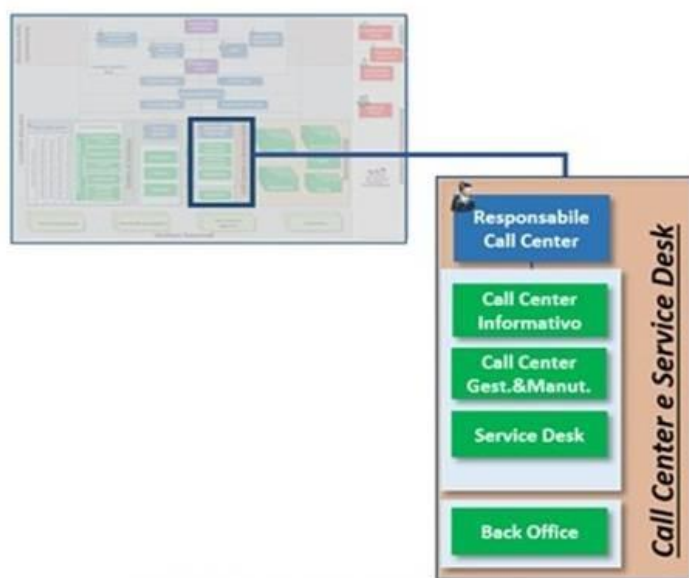
Per rispondere alle esigenze delle Amministrazioni il RTI ha selezionato personale con competenze professionali più che adeguate in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati oggetto dei Servizi di Gestione. Il quadro di competenze ricopre totalmente il perimetro richiesto.

2.2.4 Service Desk

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

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

L'Organizzazione identificata è della tipologia centralizzata (Centralized Service Desk). Tale



struttura è inserita nel Call Center Informativo e di Gestione e Manutenzione per garantire la massima flessibilità organizzativa. Questo accorgimento ha il vantaggio di rendere disponibile il personale per contribuire ad affrontare i periodi di picco e supportare la formazione, contribuendo ad aumentare la velocità di risoluzione dei malfunzionamenti e delle Richieste che dovessero pervenire alla struttura.

Figura 2 Organizzazione per il Service Desk Service

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

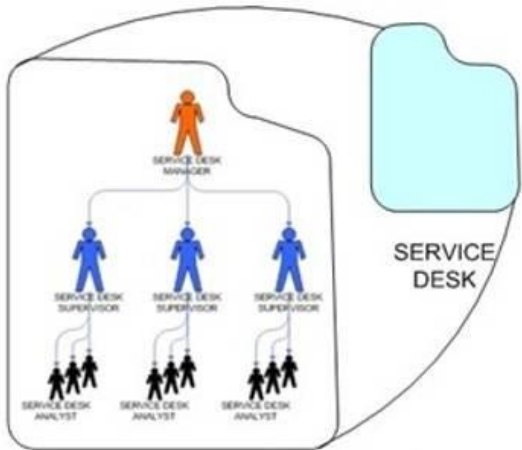


Figura 3 Dettaglio dei ruoli per il Service Desk

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
Service Desk Manager	Tra le sue principali responsabilità rientrano: ❖ Assegnare le persone ai ruoli richiesti ❖ Gestione delle risorse assegnate al Service Desk, inclusi i Supervisor ❖ Gestione delle attività del Service Desk ❖ Agire da punto di escalation per i Supervisor ❖ Prendere la responsabilità generale per le segnalazioni gestite dal Service Desk ❖ Monitorare ed effettuare dei report sulle performance del Service Desk
Service desk supervisor	Le responsabilità tipiche del Service Desk Supervisor includono: ❖ Assicurare che i livelli di competenza e dimensionamento siano mantenuti durante l'orario di servizio attraverso la gestione delle turnazioni ❖ Agire da punto di escalation qualora dovessero sorgere delle difficoltà o controversie nelle chiamate ricevute ❖ Produrre i report sulle statistiche ❖ Assistere gli Analyst nel fornire un supporto di primo livello nell'ipotesi di aumento dei volumi delle chiamate, o qualora fosse richiesta una maggiore competenza.

Ruolo	Caratteristiche e Responsabilità Figure Professionali
Service desk Analyst	Oltre ai compiti generici di un operatore di Call Center ha skill più tecnici con il compito di identificare le necessità degli utenti abilitati, fornire il supporto di 1° livello prendendo le chiamate e gestendo le relative segnalazioni di disservizio (Incident) o richieste di servizio (Request) seguendo i processi e le procedure di Incident Management e Request Fulfillment, in linea con gli SLA richiesti instradando verso il corretto livello di Gestione qualora non dovesse trovare soluzioni. Ha inoltre il compito di comunicare in maniera proattiva alle Amministrazioni eventuali situazioni che possono influire sulla qualità e continuità dei servizi, stime sulle eventuali interruzioni di servizio, l'avvenuta risoluzione del guasto e la tracciatura della segnalazione

Tabella 6 Riepilogo Figure Professionali Service Desk

2.2.5 Gestione on-site

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

1. Gestione Postazione di Lavoro;

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

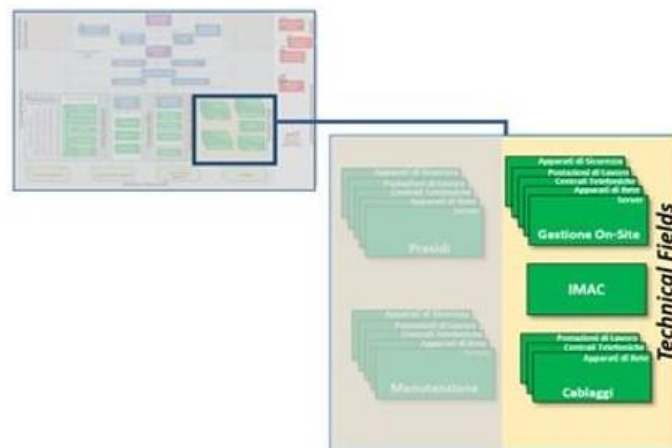


Figura 4 Organizzazione per la gestione On-Site

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

attività di Gestione on-site continuative o programmate.

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

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

- Responsabile Locale;
- Responsabile del Servizio;
- Referenti tecnici.

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

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

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

Servizio	Orario di erogazione	Quantità			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	2750	2085	2085	2080
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	800	565	565	570
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	26735	26735	26735	26735
	Orario Base - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	5000	5000	5000	5000
	Orario Esteso - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Continuato – SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

		Quantità			
Servizio	Orario di erogazione	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
Servizio IMAC PDL	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	2750	2085	2085	2080
	Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	800	565	565	570
Service Desk	Orario Base - SLA Standard	26735	26735	26735	26735
	Orario Base – SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Esteso - SLA Standard	5000	5000	5000	5000
	Orario Esteso - SLA Gold	-	-	-	-
	Orario Continuato – SLA	-	-	-	-
	Orario Continuato - SLA Gold	-	-	-	-

Tabella 7 Riepilogo Stime Pacchetti

2.3 Attività e tempistiche per l'Avvio dei servizi

Di seguito si dettaglia la pianificazione prevista per le attività complessive – da remoto e on site - incluse nel Contratto di Fornitura che verrà attivato.

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

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

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



Come da accordi con l'Amministrazione l'avvio dei servizi è previsto entro 10 giorni dall'autorizzazione del subappalto da Consip salvo meglio, previa disponibilità dei seguenti punti:

- Ordine su portale Consip;
- Collegamento dalla sede dell'Amministrazione verso il centro di gestione;
- Abilitazione dei diritti di accesso agli apparati oggetto del servizio per il personale del 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;

Inoltre, dovrà contenere l'attività e le tempistiche per l'avvio dei servizi, con particolare riferimento alle attività di:

- presa in carico degli apparati e start up dei servizi, con indicazione di quali saranno svolte in loco;
- 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 alla Convenzione in essere stipulata tra RTI TIM e CONSIP, hanno un valore complessivo totale per la durata contrattuale prevista dei 4 anni di € **2.735.098,16** per la parte di gestione e € **529.935,00** per la parte pacchetti a consuntivo. Il dettaglio nelle seguenti tabelle:

Codice Articolo Convenzione Primario	Q.tà	Durata	Prezzo Totale
GESTIONE - PDL - Orario Base - SLA Standard - canone mensile per PdL	16.800	4 anni	€ 58.800,00
GESTIONE - PDL - Orario Esteso - SLA Standard - canone mensile per PdL	3.360	4 anni	€ 13.238,40
SERVICE DESK - service desk - Orario Base - SLA Standard - costo per ticket	105.500	4 anni	€ 238.430,00
SERVICE DESK - service desk - Orario Esteso - SLA Standard - costo per ticket	20.000	4 anni	€ 61.200,00
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Base - costo di un FTE	2	4 anni	€ 26.624,00
PRESIDIO - Reperibilità complemento Orario Esteso - costo di un FTE	14	4 anni	€ 183.456,00
PRESIDIO - Orario Base - costo di un FTE	2	4 anni	€ 226.054,40
PRESIDIO - Orario Esteso - costo di un FTE	16	4 anni	€ 1.927.295,36
TOTALE			€ 2.735.098,16

Codice Articolo Convenzione Secondario	Q.tà	Durata	Prezzo Totale
INTERVENTO IMAC - Orario Base - costo pacchetto IMAC su PdL	9.000	4 anni	€ 302.310,00
INTERVENTO IMAC - Orario Esteso - costo pacchetto IMAC su PdL	2.500	4 anni	€ 227.625,00
TOTALE			€ 529.935,00

Il totale contrattuale delle due tipologie di servizi (primario e secondario) ammonta a **3.265.033,16€**
+ iva.