

COMUNE DI CAMPOBELLO DI LICATA
UFFICIO SEGRETERIA

SETTORE IV°

REGISTRO GENERALE N. 513

DEL 27/11/2018

COMUNE DI CAMPOBELLO DI LICATA

(Libero Consorzio Comunale di Agrigento)

DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE

N. 99 Data 26/11/2018	Oggetto: Rinnovo del servizio di assistenza, network management, gestione e manutenzione reti intranet ed internet del Comune di Campobello di Licata per gli anni 2019/2020 - ai sensi dell'art.32 comma 2 e dell'art.36 comma 2 lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016 come modificato dal D.Lgs. n. 56/2017, approvazione capitolato prestazionale, offerta economica ed impegno di spesa.
--	---

IL RESPONSABILE DELLA IV AREA FUNZIONALE

Urbanistica, LL.PP. e Manutenzioni

Dott. Arch. Salvatore Paci

CODICE CIG: Z0825EED1E

Premesso:

- Che il Comune di Campobello di Licata ha l'esigenza di avere una rete internet stabile e qualificata, per soddisfare tutte le esigenze informatiche degli uffici;

Considerato:

- Che il 90% dei lavori d'ufficio viene espletato tramite linea informatica;
- Che fino ad oggi il Comune di Campobello di Licata si è avvalso di una rete precaria e vetusta;
- Che attualmente i nodi della rete informatica necessitano di un completo ammodernamento e riqualificazione della struttura stessa;
- Che l'Ente oggi è sprovvisto di personale dipendente idoneo alla gestione software, hardware, linea informatica;
- Che con determinazione n.23 del 30/03/2018 è stato affidato il servizio Progettazione, assistenza, network management, gestione e manutenzione reti intranet ed internet del Comune di Campobello di Licata, fino al 31/12/2018, rinnovabile;
- Considerato la scadenza prossima appare opportuno, stante anche l'urgenza del caso, poiché tale fornitura e servizio è indispensabile per il corretto funzionamento delle attività degli uffici e di conseguenza il servizio offerto ai cittadini, procedere al rinnovo mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016 come modificato dal D.Lgs. n. 56/2017 e dell'art.32 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 come modificato dal D.Lgs. n. 56/2017, stante la modesta entità della spesa;
- Che la Ditta TECNOCOM srls - viale Luca Gaurico, 9/11 - 00143 Roma - P.IVA [REDACTED] PEC: [REDACTED] ha manifestato la propria disponibilità immediata per l'erogazione del servizio di progettazione, assistenza, network management, gestione e manutenzione reti intranet ed internet del Comune di Campobello di Licata ed in data 27/03/2018 prot. n. 3661 dando manifestazione di continuità al rinnovo per lo stesso importo per gli anni avvenire pari ad € 845,00 + IVA 22% mensili calcolato adesso calcolato per i successivi 24 mesi - da Gennaio 2019 a Dicembre 2020) per gestione e manutenzione delle reti;

Dato Atto che:

- Per il corretto svolgimento delle attività istituzionali degli uffici e servizi comunali è indispensabile la continuità Internet per l'accesso ai server esterni delle Pubbliche Amministrazioni (a titolo semplificativo, Ministeri, Assessorati regionali, ASL, ANAC, Istituti

previdenziali, Prefetture, Procure, etc) di consultazione delle banche dati e/o di acquisizione telematica di informazioni di vario tipo;

- Occorre garantire la continuità dello svolgimento delle predette attività istituzionali attraverso il continuo monitoraggio degli impianti ed apparati in dotazione per renderli conformi agli standard richiesti dalle moderne apparecchiature;

Visto il regolamento degli uffici e dei servizi;

Visto il D. Lgs. 50/2016 ed, in particolare, l'art. 32 che, al comma 2, stabilisce che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni aggiudicatrici determinano a contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

Visto l'art. 192 del D. Lgs. 267/2000, il quale precisa che la stipulazione dei contratti deve essere preceduta da apposita determinazione a contrarre indicante:

- Il fine che il contratto si intende perseguire;
- L'oggetto, la forma le clausole essenziali;
- La modalità di scelta del contraente e le ragioni che ne sono alla base;

Tenuto conto che:

- 1) Il fine che il contratto si intende qui perseguire è quello del rinnovo del servizio per gli anni 2019/2020, relativamente al monitoraggio, manutenzione, degli apparati necessari a rendere stabile e funzionale la rete dati interna oltre che monitorare e laddove possibile migliorare l'accesso ad internet degli uffici comunali per ovviare a problemi di organizzazione ed esecuzione dei servizi resi alla collettività;
- 2) L'oggetto del contratto è l'assistenza, network management, gestione e manutenzione reti intranet ed internet degli uffici comunali;
- 3) La scelta del contraente, avverrà, mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016;
- 4) Il contratto rappresenta il rinnovo del precedente stipulato tramite scambio di corrispondenza commerciale riportante le condizioni economiche, giusta determinazione n.23 del 30/03/2018;

Dato Atto che ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/90 e ss. mm. ii. come aggiunto dall'art. 1 comma 41 L. 190/2012, non sussistono casi di conflitto di interesse in ordine all'adozione del presente provvedimento;

Visto l'art. 51 della legge n° 142/1990, modificato dall'art. 6 della legge n° 127/1997 e l'art. 3, comma 2 del D. lgs. n. 29/1993 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplinano gli adempimenti di competenza dei responsabili dei settori/servizi;

Visti gli art. 183 del D. lgs. n. 267/2000, 50 e seguenti del vigente regolamento comunale di contabilità che disciplinano la procedura di assunzione delle prestazioni e degli impegni di spesa;

Visto il D. L. n. 163/2006;

Visto l'O.R.EE.LL. vigente;

DETERMINA

- 1) Di approvare, ai sensi e per gli effetti della L. R. n. 10/91 le motivazioni in fatto ed in diritto in narrativa, che si intendono integralmente riportate;
- 2) Di contrarre, ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016 stabilendo che:
 - 1) Il fine che il contratto si intende qui perseguire è quello del rinnovo del servizio per gli anni 2019/2020, relativamente al monitoraggio, manutenzione, degli apparati necessari a rendere stabile e funzionale la rete dati interna oltre che monitorare e laddove possibile migliorare l'accesso ad internet degli uffici comunali per ovviare a problemi di organizzazione ed esecuzione dei servizi resi alla collettività;
 - L'oggetto del contratto è l'assistenza, network management, gestione e manutenzione reti intranet ed internet degli uffici comunali;
 - La scelta del contraente, avverrà, mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016;
 - Il contratto rappresenta il rinnovo del precedente stipulato tramite scambio di corrispondenza commerciale riportante le condizioni economiche, giusta determinazione n.23 del 30/03/2018;
- 3) di affidare l'incarico di continuità, alla Ditta TECNOCOM S.r.l.s. P. IVA [REDACTED] avente sede a Roma in Via Luca Gaurico n. 9, PEC: [REDACTED] per, assistenza, network

management, gestione e manutenzione reti intranet ed internet degli uffici comunali, per un importo totale di €. 24.742,00 IVA compresa;

4) di approvare l'allegato capitolato prestazionale e l'offerta economica allegata, per il periodo di 24 mesi da Gennaio 2019 a Dicembre 2020, rinnovabile;

5) di imputare la somma complessiva di € 24.742,00 (€ 20.280,00 + IVA 22%), calcolato per 24 mesi - da Gennaio 2019 a Dicembre 2020, rinnovabile) per gestione e manutenzione delle reti, al macro aggregato 1.2.1.3 (Cap. 1291) " Consulenza gestionale in materia di informatica" del bilancio di previsione finanziario 2018-2020, in quanto ad €. 12.371,00 nell'esercizio 2019 ed in quanto ad €. 12.371,00 nell'esercizio 2020, ai sensi dell'art.183 comma 6 lett. a) del T.u.o.e.l.;

6) dare atto che la mancata attivazione del citato servizio può determinare danni certi all'Ente;

7) di dare al presente atto valore negoziale;

8) di dare atto che la presente determinazione:

è esecutiva dal momento dell'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 55, comma 5, della legge n. 142/1990;

va trasmessa al Sindaco, al Segretario, all'Ufficio Contratti, ai Settori/Servizi interessati, e al Settore Finanziario a cura del Responsabile del Settore, ai sensi dell'art. 65 del R.O.U.S.;

va pubblicata all'albo pretorio di questo Ente per 15 giorni consecutivi;

va inserita nel fascicolo delle determinazioni dei responsabili dei settori/servizi, tenuto presso l'ufficio di segreteria.

Addi, 26/11/18

Il Responsabile della IV Area Funzionale
Dott. Arch. Salvatore Paci

Visto per il riscontro di contabilità di cui all'art. 183 c.8 del T.U.EL.

Addi . _____

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Dott. Fortunato Pitrola

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria nascente dal presente provvedimento, ai sensi dell'art. 183, comma 7, del D. Lgs. n. 267/2000.

Addi . _____

27/11/2018

Il Responsabile dell'area Finanziaria
Dott. Fortunato Pitrola

Classe di Fornitura

Gestione e Manutenzione Reti

VERSIONE 3.2.1

INDICE

VERSIONE 3.2.1	1
1. GENERALITÀ SUL DOCUMENTO	3
2. DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA	3
3. MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1. OBIETTIVI	4
3.2. UTENZA	4
3.3. DIMENSIONI	5
3.4. VINCOLI E REQUISITI	5
3.5. RELAZIONE CON ALTRE CLASSI	5
4. MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA	5
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI	7
5.1. ANALISI DEI REQUISITI	9
5.2. PROGETTAZIONE TECNICA	10
5.3. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	12
5.4. REALIZZAZIONE COLLAUDO	13
5.5. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE CORRETTIVA	13
5.6. MANUTENZIONE PREVENTIVA	15
5.7. NETWORK MANAGEMENT	16
6. OFFERTA ECONOMICA	18



1. GENERALITÀ SUL DOCUMENTO

Questo documento descrive uno dei lemmi del Manuale operativo di Gestione e manutenzione delle reti per la Pubblica Amministrazione, delle linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione.

Ogni lemma del Dizionario rappresenta una classe di fornitura ICT elementare.

Il Dizionario contiene tutte le classi di forniture che si sono ritenute necessarie per rappresentare compiutamente i contratti ICT delle pubbliche amministrazioni.

Ogni lemma del Dizionario è autoconsistente e indipendente, esso prevede:

- **la descrizione della classe di fornitura ICT elementare**, che ha lo scopo di definirne univocamente l'ambito di applicazione;
- **l'esplicitazione di "regole" per l'uso della classe di fornitura**, utile a proporre al lettore suggerimenti sull'uso del lemma per la stesura dell'oggetto contrattuale;
- **la descrizione delle attività relative alla classe di fornitura e dei relativi prodotti**, utile al lettore come traccia riutilizzabile per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **l'identificazione delle risorse professionali tipicamente impegnate dal fornitore**, per ognuna delle attività prevista dalla Classe di fornitura. Le professionalità coinvolte sono identificate attraverso i loro profili di competenza coinvolti
- **una tabella che riassume attività, prodotti e indicatori di qualità**, utile al lettore come quadro sinottico che riassume il legame tra attività e relativi prodotti da queste realizzati ed identifica, in relazione ad entrambi, gli indicatori di qualità adottati per la classe di fornitura;
- **una scheda per ogni indicatore di qualità** (presente nella tabella di cui sopra), utile al lettore come traccia riutilizzabile, per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **un glossario** (ove necessario) specifico per la classe di fornitura.

Nell'ambito della complessa attività di scrittura di contratti e capitolati tecnici, i lemmi possono essere intesi come "soluzioni contrattuali" di immediato utilizzo mediante processi di copia e incolla, per rappresentare le esigenze della Pubblica Amministrazione.

2. DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA

La classe di fornitura Gestione e Manutenzione Reti comprende le attività di gestione della rete dati necessaria per l'erogazione di servizi di connettività.

Il servizio di si applica, a seconda del contesto e delle specifiche esigenze dell'Amministrazione, alle infrastrutture di rete locale presso le sedi dell'Amministrazione, agli apparati attivi, alle interconnessioni geografiche.

Esso viene tipicamente erogato attraverso un sito centralizzato che può risiedere alternativamente:

- presso strutture specializzate, gestite da fornitori di servizi di outsourcing in ambito informatico e/o TLC;
- su specifica richiesta del committente, dedicato in via esclusiva all'Amministrazione ed allestito ed ospitato presso una sua sede.

Il Centro di Gestione Rete è, in entrambi i casi, il luogo in cui mezzi, strumenti e risorse umane permettono di garantire agli utenti le prestazioni tecniche richieste. Con riferimento all'esercizio della rete, le funzioni da supportare sono le seguenti:

Progettazione
Assistenza e Manutenzione;
Network Management;

3. MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1. OBIETTIVI

Il servizio di gestione e manutenzione delle reti garantisce la corretta funzionalità dei servizi di connettività. In particolare esso:

consente la gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione (reti locali, apparati attivi, VPN IP, ecc.);
coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o apparati;
provvede alla riparazione di sistemi/componenti difettosi nel rispetto degli SLA contrattuali;
effettua il monitoraggio dei parametri significativi della qualità della rete;
effettua il monitoraggio delle prestazioni;
assicura l'effettuazione degli interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
prevede opportuni sistemi di back-up dei dati.

3.2. UTENZA

L'utenza di questa classe di fornitura è solitamente la funzione Information Technology dell'Amministrazione che detiene l'infrastruttura di rete.

Si possono in genere individuare due diverse categorie di utenti, interni all'Amministrazione:

- il personale tecnico dell'Amministrazione che costituisce l'interfaccia unica contrattuale;
- il personale tecnico dell'Amministrazione che opera nelle diverse sedi fornite di servizi di connettività geografica e locale (referenti locali).

3.3. DIMENSIONI

Le variabili che incidono sul dimensionamento del servizio gestione e manutenzione sono

la dimensione della rete, intesa come numero e distribuzione geografica delle sedi da collegare;
la dimensione delle sedi, intesa come complessità infrastrutturale (es. numero di punti LAN, numero apparati attivi,...)
i tipi di accesso di rete (corredati o meno di terminazione di rete);
lo stato della tecnologia degli apparati utilizzati (es. di nuova fornitura o già in esercizio e da prendere in carico).

3.4. VINCOLI E REQUISITI

La fornitura del servizio è condizionata dall'esistenza o meno di vincoli di tipo tecnico, organizzativo e prestazionale che devono essere chiaramente definiti all'atto della richiesta della fornitura.

In particolare si indicano di seguito alcuni vincoli/requisiti ritenuti fondamentali nella caratterizzazione della fornitura:

soluzioni di gestione basate su architetture e tecnologie standard;
modello di gestione;
finestra temporale di disponibilità del servizio (per es. Lun-Ven 8:00-18:30, Lun-Ven 8:00-22:00, Lun-Sab 8:00-22:00, H24);
funzionalità richieste in termini di misure prestazionali, statistiche, utilizzo di sistemi centrali di gestione che consentono l'effettuazione da remoto di operazioni di monitoraggio e configurazione.

3.5. RELAZIONE CON ALTRE CLASSI

Il servizio di gestione rete viene attivato a partire dalla conclusione con esito positivo della fase di acquisizione delle risorse presenti, nel momento del loro passaggio alla fase di esercizio.

Nella sua componente denominata "Assistenza tecnica" il servizio è strettamente connesso al servizio di Assistenza in remoto e in locale (ASS), in quanto attivato dalle funzionalità di help desk di primo livello svolte dal Contact Center.

4. MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA

Il costo del servizio di gestione e manutenzione delle reti è funzione delle caratteristiche dimensionali e geografiche dell'infrastruttura di rete, nonché del tipo di servizi forniti.

I costi sono correlati principalmente a

oneri infrastrutturali: se la gestione dei servizi di rete è data in outsourcing presso Centri Specializzati si può ottenere un'ottimizzazione legata alla condivisione di risorse informatiche, infrastrutturali e di sicurezza logica e fisica, mentre se si opta per la scelta di un centro di gestione dedicato presso l'Amministrazione bisogna tener conto degli oneri iniziali di predisposizione del Centro e dei costi periodici di mantenimento;

quantità di personale impiegato nelle attività di gestione e manutenzione: il numero delle risorse è legato a diversi fattori fra cui la capillarità e distribuzione geografica delle sedi da servire e la disponibilità temporale del servizio. Possono essere infatti richiesti diversi tipi di copertura oraria che vanno dalla situazione base (da lunedì a venerdì 8,00- 18,30) alla copertura H24, 7 giorni su 7;

livelli di servizio richiesti: gli SLA contrattuali, la loro personalizzazione in termini di frequenza o tipo di misura, la richiesta di valori di soglia particolarmente stringenti può avere impatto non solo nell'ambito di questa classe di fornitura, ma anche relativamente allo Sviluppo Reti (per es. nel caso di soluzioni con back-up);

presa in carico di apparati di proprietà dell'Amministrazione da utilizzare per l'erogazione dei servizi: questa circostanza può avere un diverso impatto a seconda della tecnologia impiegata e dello stato dei sistemi hardware e software interessati (apparati ancora in produzione o meno). Può costituire un'opportunità per chi si propone per la fornitura del servizio, ma anche comportare oneri aggiuntivi.

A titolo indicativo, in figura 1 si riporta l'andamento dei costi di gestione reti con riferimento a due variabili:

il numero di punti di accesso al servizio (PAS) gestiti, considerati nell'esempio in un arco variabile da 10 a 300;

la durata temporale del servizio (servizio base, esteso in termini di orario, esteso al sabato, H24). La presenza di personale al di fuori dell'orario base comporta infatti il ricorso a turni e a reperibilità specialistica.

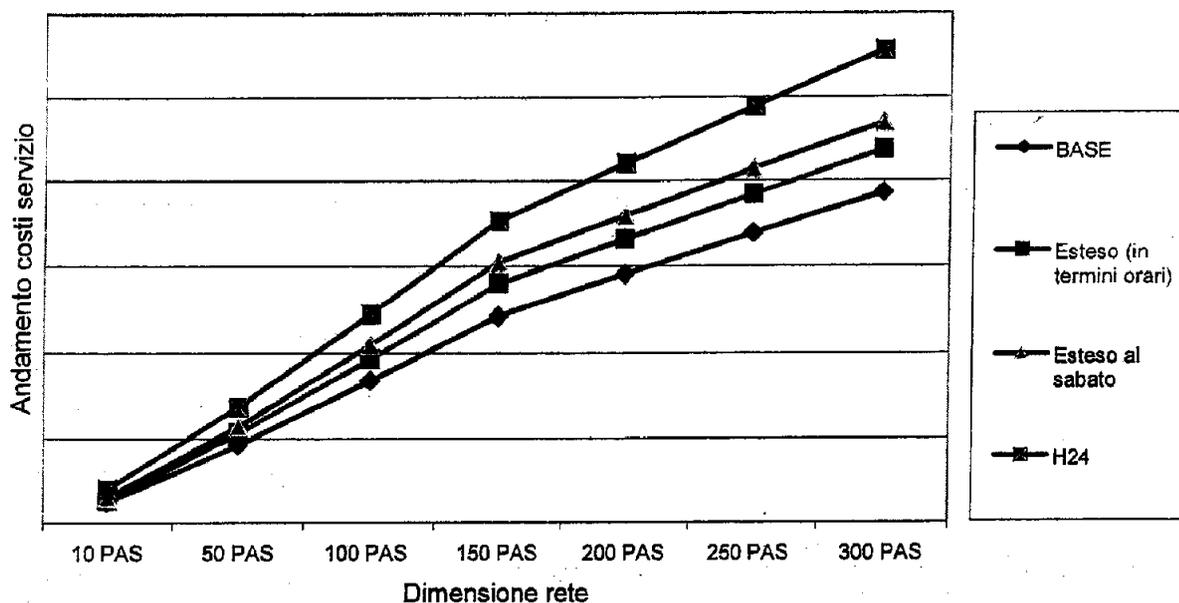


Figura 1 - Andamento del costo in funzione della dimensione della rete e della copertura oraria del servizio

Il costo complessivo viene definito in base agli specifici requisiti, secondo una struttura che prevede, in generale, contributi iniziali per la attivazione del servizio e canoni mensili.

Nella valutazione dei propri costi complessivi l'Amministrazione dovrebbe considerare, oltre al corrispettivo verso il fornitore, anche i minori costi per l'aumento di produttività derivante dall'utilizzo di tecnologie più avanzate e/o dalla cessione in outsourcing di attività precedentemente svolte direttamente. Ciò può comportare, grazie ad economie di scala e competenza specifica, la fornitura dello stesso servizio a costi minori.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI

Le attività ed i prodotti relativi ai processi organizzativi e di supporto (processi trasversali), e cioè per esempio quelli relativi a gestione, documentazione, gestione della configurazione e assicurazione della qualità non sono descritti nella scheda e per la loro descrizione si rimanda alle schede specifiche.

Nel caso in cui attività o prodotti relativi a questi processi abbiano particolare rilevanza o criticità per la classe, essi sono comunque richiamati, evidenziando gli aspetti rilevanti o critici, rimandando per le caratteristiche generali alla scheda del processo.

Per quanto riguarda i processi trasversali, si segnala, in particolare, la classe di fornitura Gestione della Configurazione che va considerata come un indispensabile complemento della classe Gestione e Manutenzione Reti.

Essa infatti tratta i servizi di supporto necessari per mantenere un ambiente di elaborazione stabile e tale da garantire il soddisfacimento dei requisiti operativi.

Alla classe Gestione della Configurazione si farà riferimento per l'individuazione delle attività (e dei relativi prodotti ed indicatori) che integrano quanto descritto in questo documento al fine di ottenere una descrizione completa del servizio di Gestione e Manutenzione Reti.

È importante considerare che una fornitura di Gestione e Manutenzione Reti, ha normalmente una durata pluriennale e spesso nuove esigenze (tecnologiche, applicative o di rete TLC), possono richiedere significative variazioni della gestione operativa.

Queste variazioni, oltre richiedere una fase di accettazione (test e collaudo) possono richiedere la riprogettazione della gestione stessa (processi, attività, risorse impiegate, strumenti) che sarà effettuata contemporaneamente alla gestione corrente. Ne deriva che tutte le attività possono essere contemporaneamente attive durante il periodo di erogazione (per esempio, il passaggio in esercizio di un nuovo applicativo che modifica i parametri dimensionali o i requisiti iniziali della fornitura richiede la pianificazione, la riprogettazione e la conseguente nuova realizzazione della gestione).

Questa possibilità va prevista nelle clausole contrattuali della fornitura in quanto ha impatto sui costi.

La seguente tabella riassume le principali attività del ciclo di vita della fornitura, gli input e gli output (a seguire, si fornisce una descrizione più dettagliata di ciascuna di esse). Per ciascuna attività sono ulteriormente indicati:

- i profili di competenza responsabili dell'esecuzione dell'attività;
- una stima indicativa del peso percentuale di ciascuna attività fatto cento la quantità di lavoro (effort) totale richiesta da tutte le attività di natura progettuale componenti la classe di fornitura e, separatamente, da tutte le attività gestionali di natura continuativa.

[REDACTED]				
Analisi dei requisiti	15%	Capitolato tecnico della fornitura e ulteriori specifiche fornite dall'Amministrazione	Specificazione dei requisiti	Responsabile di Rete

Responsabili				
Progettazione tecnica	40%	Specifiche dei requisiti	Progetto del servizio, specifica di test, specifica di collaudo	Responsabile di Rete
Realizzazione del servizio	30 %	Progetto del servizio	Sistema di erogazione del servizio	Responsabile di Rete
Realizzazione collaudo	15 %	Specifiche di test, specifica di collaudo	Rapporto di test, verbale di collaudo	Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi
Totale attività di progettazione e realizzazione	100%			
Assistenza tecnica e manutenzione correttiva	30%	Segnalazioni di malfunzioni	Rapporto di malfunzione	Supervisore di un Centro di Assistenza
Manutenzione preventiva	20%	Segnalazione problemi ripetitivi	Analisi di aggiornamento/bonifica „ interventi di Aggiornamento/Bonifica, Verbale di intervento	Responsabile di Rete
Network Management	40%	Sistema di erogazione del servizio	Servizio di rete	Responsabile di Rete
Rendicontazione	10%	Rapporti sulle attività di manutenzione gestione	Reporting della qualità del servizio, Reporting sulle prestazioni	Responsabile di Rete
Totale attività di gestione	100%			

5.1. ANALISI DEI REQUISITI

Questa attività è volta alla definizione degli elementi di base della fornitura che vanno individuati in modo chiaro e non ambiguo, e classificati in categorie nonché alla definizione delle specifiche del servizio di gestione e manutenzione.

Prodotto di questa attività è il documento Specifiche dei requisiti.

Nel documento Specifiche dei requisiti vengono consolidati i requisiti relativi alla classe di fornitura, con particolare riferimento a:

- vincoli per l'erogazione della fornitura;

- caratteristiche dimensionali (bacino di utenza del servizio, orario richiesto per la copertura del servizio,...);
- requisiti qualitativi;
- requisiti funzionali, SLA contrattuali;
- standard tecnologici di riferimento;
- requisiti cogenti applicabili al prodotto ed al processo, riguardanti l'erogazione della fornitura;
- requisiti operativi, riguardano attività necessarie per l'erogazione della fornitura;
- requisiti organizzativi, in particolare riguardanti richieste esplicite per particolari figure professionali e/o elementi organizzativi;
- requisiti documentali;
- requisiti riguardanti strumenti utilizzati per l'erogazione della fornitura;
- livelli di servizio.

5.2. PROGETTAZIONE TECNICA

Questa attività è volta alla definizione e allo sviluppo del progetto esecutivo, nonché di tutta la documentazione utile alla realizzazione ed al successivo collaudo.

Prodotti di questa attività sono i seguenti documenti:

Progetto del sistema;
Specifica di test e Specifiche di collaudo;
Pianificazione di dettaglio delle attività realizzative.

Nel documento **Progetto del servizio** sono descritte le caratteristiche tecniche e funzionali del servizio, le informazioni necessarie alla realizzazione, le componenti tecnologiche hardware e software dei sistemi di supporto alle attività di assistenza tecnica, manutenzione, network management, reporting e analisi prestazionali.

In particolare, nel Progetto esecutivo sono definite

la copertura oraria dell'accettazione guasti: tipicamente H24, 7 giorni su 7;
la disponibilità oraria del servizio di Assistenza tecnica, secondo il profilo che, per le caratteristiche di operatività delle sedi, per gli orari di lavoro, ecc., soddisfi i requisiti dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo si riporta una possibile casistica di connotazione del servizio;

	Base	Esteso (in termini orari)	Esteso (al sabato)	H 24, 7 su 7
Copertura Oraria	Lun.-Ven. 8.00-18.30 Esclusi festivi	Lun.-Ven. 8.00-22.00 Esclusi festivi	Lun.-Sab 8.00-14.00 o 8.00-22.00 Esclusi festivi	Lun.-Dom h 24

definizione e composizione della struttura di presidio e assistenza orientata all'Amministrazione, costituita da personale tecnico competente con il compito di:



gestire e supervisionare la rete dell'Amministrazione;
aprire e gestire i guasti sulla base di un monitoraggio proattivo o su segnalazione dell'Amministrazione;
aggiornare i sistemi di gestione tecnica;
fornire indicazioni di diagnosi;
presidiare e coadiuvare l'Amministrazione nella supervisione del sistema di rete in caso di interventi di manutenzione, ordinaria o straordinaria, effettuati direttamente dall'Amministrazione (verifica dei sistemi di alimentazione, verifica Host, aggiornamenti hardware, ecc.);
definizione delle procedure e delle modalità operative per i servizi di gestione;
definizione degli strumenti automatici da utilizzare per le attività di trouble ticketing;
definizione degli strumenti da utilizzare per il fault ed il system management.

Viene emesso il documento **Piano delle attività** (definito nel processo trasversale di Gestione - PGE) che contiene i seguenti elementi:

elenco degli apparati (configurazioni HW e SW, layout ecc.) e specifiche ambientali e di installazione da utilizzare per l'erogazione dei servizi;
elenco delle risorse da impiegare, con l'identificazione di ruoli e delle responsabilità in relazione alle attività previste dalla classe di fornitura;
descrizione della eventuale predisposizione del sito che ospiterà il Centro di gestione, in termini di requisiti dei locali, spazi richiesti, criteri di cablaggio, schemi tecnici, piante locali;
programmazione di dettaglio per la realizzazione del servizio; definizione delle modalità e della durata della fase di avvio operativo del servizio;
identificazione dei principali rischi identificati per il progetto con l'indicazione del criterio di valutazione del rischio, del relativo impatto, delle azioni preventive intraprese e dell'intervento necessario nel caso peggiore (Lista dei Rischi).

I documenti sopra citati sono soggetti a verifica. La verifica è orientata ad accertare che

- le specifiche rispondano a tutti i requisiti espressi;
- le specifiche descrivano in modo esaustivo tutti i componenti presenti nella soluzione progettuale;
- la descrizione tecnica e la pianificazione realizzativa definiscano puntualmente i prodotti e/o l'architettura della soluzione.

Sono anche prodotti i documenti **Specifica di test** e **Specifica di collaudo**, che definiscono i criteri di accettazione del servizio di gestione e descrivono le prove da effettuare per verificare la rispondenza del servizio realizzato rispetto al contenuto del Progetto esecutivo e ai requisiti presenti nel documento Specifica dei requisiti.

In particolare sono definite le prove da effettuare per la verifica delle procedure operative delle singole attività (per es. assistenza tecnica, provisioning, network management, ecc.) e i test di integrazione.

La Specifica di Test è utilizzata dal per l'esecuzione dei propri cicli di prove.

I documenti contengono i seguenti elementi:

Descrizione	Versione	Data/Date	
MANUALE 3	3.2	01.02.2017	3.2.1 GMR Gestione e manutenzione reti

la pianificazione temporale delle sessioni di prova;
la definizione degli ambienti, strumenti e tecniche per l'esecuzione delle prove;
le condizioni di accettabilità delle parti messe a disposizione dall'Amministrazione o derivanti dai processi di gestione rilasciati da un precedente gestore;
le procedure di prova ed i programmi SW da eseguire (dati di input alle prove);
i risultati attesi;
i mezzi di prova, gli ambienti ed i metodi;
i criteri di accettazione;
i contenuti dei verbali di collaudo.

Questi documenti sono soggetti a verifica per assicurare la non ambiguità degli aspetti trattati. La verifica è orientata ad accertare che

- siano identificate le procedure di prova (dati di input);
- siano identificati i risultati attesi ed i criteri di classificazione degli esiti (pass, failed);
- siano identificati i mezzi di prova, gli ambienti ed i metodi;
- le prove indicate siano ripetibili.

Come indicato al par. 5, la durata pluriennale di erogazione del servizio di Gestione e Manutenzione Reti fa sì che a seguito dell'introduzione di variazioni (tecnologiche, applicative ecc.), una parte del servizio debba essere riprogettata (processi, attività, risorse impiegate, strumenti).

Di conseguenza, in questi casi, sono previste nuove attività di test e collaudo, relativamente alle parti modificate.

Si sottolinea che ciò è sempre necessario quando vengano apportate significative modifiche alle reti o ai sistemi ed in certi casi anche agli applicativi. Infatti in questi casi va effettuata una verifica di impatto di tali modifiche in relazione agli aspetti prestazionali dell'intero sistema, oltre che eventualmente una modifica del servizio. Mentre l'attività di test è sempre condotta dal fornitore del servizio di Gestione e Manutenzione Reti, il collaudo in questi casi può coinvolgere, oltre che l'Amministrazione, anche il fornitore delle reti, dei sistemi e degli applicativi oggetto di modifica.

5.3. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'attività riguarda l'attuazione di quanto predisposto nella documentazione tecnica della fase di Analisi dei requisiti e progettazione tecnica.

In particolare, la realizzazione del servizio consta dei seguenti elementi:

sviluppo/personalizzazione di sistemi hardware e software a supporto delle attività elementari costituenti la classe di fornitura (Assistenza tecnica e manutenzione, Network management, Reporting e analisi prestazionali);
monitoraggio dell'avanzamento della realizzazione e avvio di eventuali azioni di recupero;

condivisione periodica con i referenti tecnici dell'Amministrazione sullo stato di avanzamento lavori;

attivazione delle funzioni oggetto della classe di fornitura, secondo le procedure ed i profili di servizio definiti in fase progettuale, mettendo in campo le risorse materiali ed umane necessarie a rispondere ai requisiti tecnici, funzionali ed organizzativi.

Prodotto di questa fase è il **Sistema di erogazione del servizio** pronto all'uso.

5.4. REALIZZAZIONE COLLAUDO

Questa attività prevede la verifica della soluzione in accordo alla specifica di collaudo attraverso l'esecuzione di prove volte a verificare la rispondenza del sistema sviluppato alle specifiche ed ai requisiti.

Al termine della realizzazione e dell'eventuale fase di pre-esercizio il servizio viene rilasciato.

5.5. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE CORRETTIVA

Le attività di Assistenza tecnica e manutenzione correttiva assicurano la fornitura di un servizio di assistenza e supporto per le malfunzioni che insorgono in fase di esercizio.

Si assume in questo contesto che ci si avvalga delle funzioni descritte nella classe di fornitura Assistenza in remoto e in locale (ASS).

Gli interventi di manutenzione correttiva sono effettuati al verificarsi di segnalazioni spontanee di allarme o di richieste da parte dell'Amministrazione. Consistono nel ripristino della funzionalità degli apparati sui quali si è verificata la malfunzione, compresa la sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti che risultino difettosi o guasti, e ogni eventuale componente interconnesso presente sulla rete.

L'attività si articola in due fasi:

gestione della segnalazione, originata dal sistema di trouble ticketing;
risoluzione della malfunzione e conseguente ripristino del servizio.

Gestione della segnalazione

A seguito della segnalazione pervenuta dall'Amministrazione o da un allarme generato da un sistema di diagnosi, viene prodotta una scheda di richiesta di assistenza.

La scheda viene analizzata e, sulla base dei risultati della diagnosi, viene **inoltrata** al personale tecnico o ad altre funzioni competenti, oppure **chiusa**, qualora il disservizio segnalato non sia imputabile a guasti di rete.

Le segnalazioni di assistenza da parte dell'Amministrazione possono essere inoltrate mediante email o chiamata telefonica al responsabile territoriale.

È cura dell'assistente tecnico contattare l'Amministrazione per fornire le prime indicazioni circa la natura dei disservizi e le previsioni per il completo ripristino.

Risoluzione della malfunzione

Una volta acquisita la **segnalazione**, il personale tecnico competente procede al **ripristino** del servizio. Gli interventi presso le sedi dell'Amministrazione possono riguardare il cablaggio strutturato o gli apparati attivi. Il servizio comprende:

l'esecuzione delle prove e dei controlli necessari alla identificazione della malfunzione;
la sostituzione delle parti guaste utilizzando parti di ricambio nuove della stessa marca, modello e tipo di quelle da sostituire;
la riparazione di guasti sugli apparati, utilizzando solo ed esclusivamente parti di ricambio originali;
l'aggiornamento della documentazione dell'impianto.

I risultati di questa fase sono l'**evasione della segnalazione** e il **ripristino del corretto funzionamento**. Questi risultati sono documentati nel **Rapporto di malfunzione**, prodotto nell'ambito della procedura di trouble ticketing.

Ad intervento eseguito, viene valutato il corretto ripristino del servizio attraverso un collaudo tecnico eseguito in loco oppure in remoto.

Qualora la malfunzione/disservizio persista (collaudo con esito negativo) si ripercorre la fase di verifica ed intervento sul guasto; se, viceversa, l'intervento si dimostra conclusivo (collaudo con esito positivo) si procede al completamento della scheda generata all'atto dell'acquisizione della segnalazione.

L'informazione torna così al Contact Center che, chiude definitivamente la segnalazione.

Di seguito si riporta il diagramma di flusso relativo alla segnalazione del disservizio tramite il sistema di richiesta assistenza (figura 2).

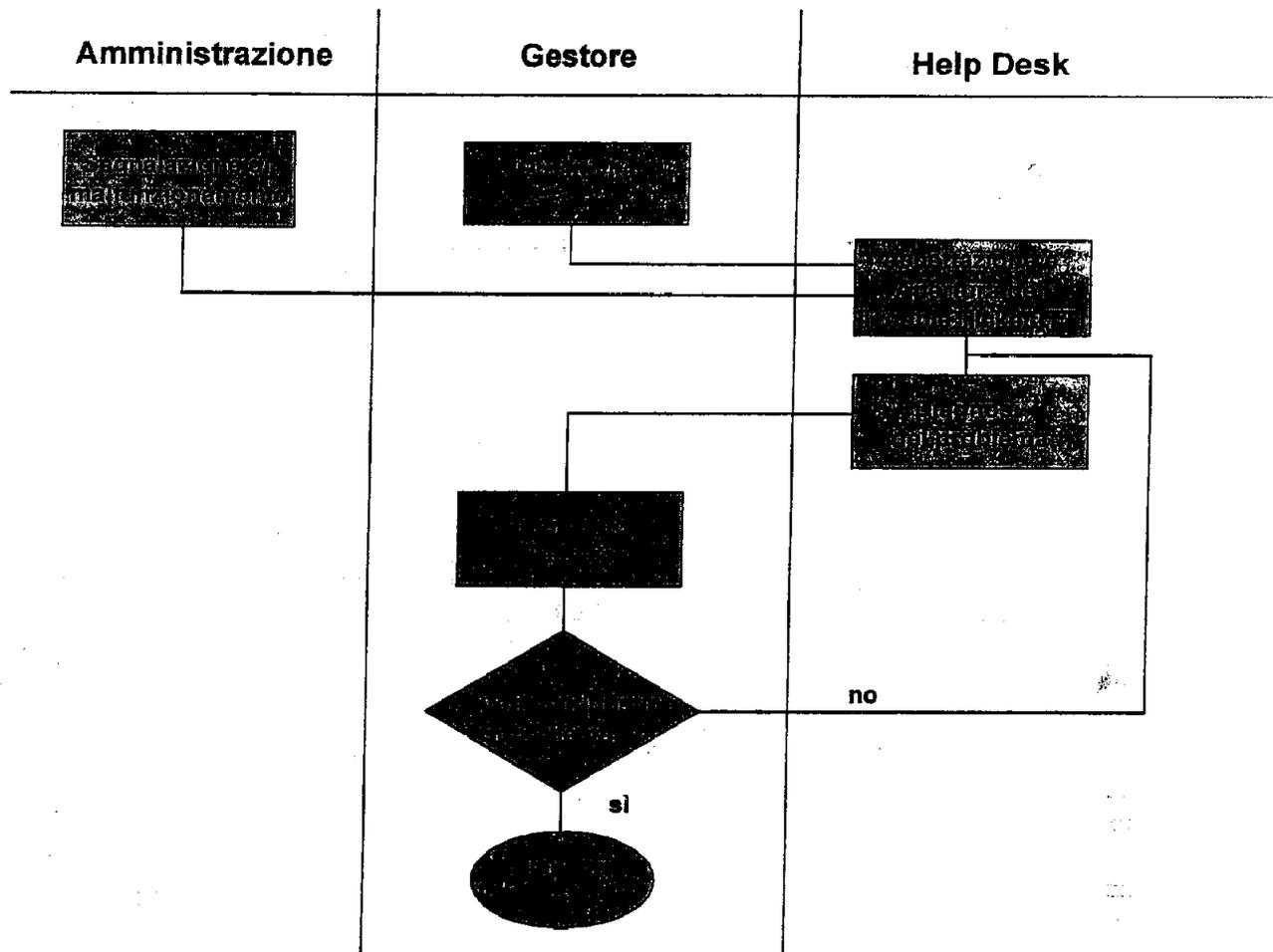


Figura 2 - Schema di flusso assistenza tecnica e manutenzione correttiva

5.6. MANUTENZIONE PREVENTIVA

L'attività di manutenzione preventiva comporta l'effettuazione periodica di interventi volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio. Ciò si esplica attraverso le seguenti fasi.

Analisi dei problemi ripetitivi

Sulla base di variabili ricavate da serie storiche e sulla base di segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio, nonché di valori stabiliti da norme tecniche, sono definite le soglie oltre le quali è necessario intervenire.

In questa fase è analizzato il verificarsi di problemi ripetitivi (oltre una soglia di attenzione).

Di questa attività va data visibilità (via email o in formato cartaceo) all'Amministrazione.

Esecuzione di interventi di bonifica

In questa fase vengono programmati gli interventi destinati al recupero delle criticità evidenziate. Questi interventi, in quanto possono comportare una momentanea interruzione del servizio, vanno pianificati in accordo con l'Amministrazione.

La manutenzione evolutiva sul sistema gestito consiste nell'analisi del contesto di evoluzione tecnologica e nell'individuazione tempestiva delle azioni da intraprendere in merito a nuovi servizi offerti, nuove componenti tecnologiche o quant'altro possa migliorare il servizio offerto all'Amministrazione in termini di capacità e qualità.

In questo contesto, gli interventi di manutenzione evolutiva vengono attuati se e solo se non comportano oneri economici a carico dell'Amministrazione e non impattano sulle prestazioni del sistema.

Qualora l'analisi evidenzi, invece, l'opportunità di interventi onerosi in termini operativi ed economici, con impatti sul corrispettivo del contratto, per l'eventuale fase realizzativa si rimanda alla classe di fornitura Sviluppo reti (SRT) .

5.7. NETWORK MANAGEMENT

Le attività di configurazione e gestione della soluzione di rete sono condotte secondo requisiti di efficienza e sicurezza volti ad assicurare

la gestione della consistenza della rete ed il salvataggio delle configurazioni degli apparati attivi;

l'attivazione della procedura di gestione malfunzionamenti ogni qualvolta non sia possibile raggiungere la terminazione di rete nella sede dell'Amministrazione a livello fisico;

l'adozione di modalità di predisposizione e configurazione dei sistemi di gestione e degli apparati, nella sede dell'Amministrazione, prevedendo criteri di autenticazione di base (per es. protezione da accessi LAN indesiderati attraverso password riservate);

la gestione della LAN interna e la verifica del corretto funzionamento dei sistemi di supporto alla gestione attraverso:

il controllo di risorse HW e SW;

il monitoraggio dei processi attivi;

il monitoraggio dei sistemi di back-up;

Nell'ambito delle funzioni svolte, assume particolare rilevanza l'attività di Gestione della Configurazione, intesa come predisposizione della configurazione iniziale e adeguamento successivo della soluzione di rete adottata. Le azioni di variazione previste sono in genere attivazioni o modifiche dei servizi su sedi già attive, che non comportino variazione dei termini contrattuali (variazione dei parametri di configurazione della rete).

Alcuni esempi possono essere i seguenti:

configurazione route statiche per la visibilità di server o router di proprietà del cliente;

predisposizione di test notturni di varia natura (carico della CPU, traffico delle interfacce, ecc.).

Si ritiene opportuno richiamare qui gli aspetti peculiari della Gestione della Configurazione, inseriti nel contesto specifico delle attività di Gestione e Manutenzione Reti, perché funzionali alla descrizione più completa della classe di fornitura in oggetto. Per quanto attiene l'individuazione di prodotti ed indicatori specifici, si fa riferimento al processo trasversale, ed alla relativa classe di fornitura, Gestione della Configurazione (PGC).

Classe di forniture	GESTIONE E MANUTENZIONE RETI
Caratteristica /Sottocaratteristica	Affidabilità/Ripristinabilità
Indicatore/Misura	Disponibilità del sistema
Sistema di gestione delle misure	<p>Nell'ambito del contratto, la misura della disponibilità può essere applicata alla rete nel suo complesso o ai singoli punti di accesso al servizio. I requisiti di disponibilità possono essere diversificati a seconda del livello di criticità che l'elemento di rete riveste. Sarà l'Amministrazione, a livello contrattuale a indicare i criteri di classificazione degli elementi di rete rispetto alla criticità o, in alternativa, a indicarli per ogni elemento.</p> <p>La finestra di erogazione da considerare è quella definita contrattualmente, per esempio: dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, per 8 ore al giorno, 9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • data e orario di apertura del disservizio (al minuto) • data e orario di chiusura del disservizio (al minuto)
Periodo di riferimento	6 mesi
Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno
Regole di arrotondamento	<p>La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> • per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ • per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivi</p> <p>DIS1 $\geq 99,8\%$ (per elementi critici)</p> <p>DIS1 $\geq 98,5\%$ (per gli altri elementi)</p>

6. OFFERTA ECONOMICA

Di seguito una tabella riepilogativa:

Servizi:	Contributo UNA TANTUM	Abbonamento mensile
Step1: Acquisizione dello stato della rete e degli apparati; <ul style="list-style-type: none"> • il controllo di risorse HW e SW; • il controllo dei processi attivi; • il controllo dei sistemi di back-up; • il controllo del dominio internet; • il controllo delle caselle email; • il controllo della rete di videosorveglianza; 	 € 2.800,00 	 € 845,00
Step2: Analisi dei requisiti e progettazione tecnica;		
Step3: Report esigenze HW e SW; Relazione su eventuali necessità di intervento su Hardware e Software in dotazione all'Amministrazione		
Step4: Verifica di adeguamento HW e SW; Verifica di adeguamento sulle eventuali necessità di intervento su Hardware e Software attuate all'Amministrazione		
Step5: Assistenza tecnica e manutenzione correttiva;		
Step6: Network Management; la manutenzione di risorse HW e SW; la manutenzione dei processi attivi; la manutenzione dei sistemi di back-up; Gestione di dominio internet; Apertura/chiusura caselle email;		
Classe di intervento: Prima fascia: Assistenza remota Seconda fascia: Invio di tecnico in sede		
Copertura oraria: dalle 08:30 - 14:00 dal Lunedì al Venerdì		

La presente offerta è valida 30 giorni dalla data della sua emissione e potrà essere rinnovabile.
Tutti i sopraccitati prezzi sono da intendersi IVA di legge, esclusi.

Roma li 26/03/2018

Omniacom Italia
Divisione Clienti Business

Il presente contratto intercorre tra la Tecnocom S.r.l.s - P.IVA [redacted] e la persona fisica o giuridica, identificata come segue:

SOTTOSCRITTORE:

Cognome: **Paci**
Nome: **Salvatore**
Sesso: **Maschile**
Data di nascita: [redacted]
Luogo di nascita: [redacted]
Codice fiscale: [redacted]
email: [redacted]

Indirizzo: **Via [redacted]**
CAP: **[redacted]**
Città: **[redacted]**
Provincia: **[redacted]**
Telefono: **[redacted]**
Fax: **--**

DATI DELL'AZIENDA:

Ragione sociale: **Comune di Campobello di Licata**
Sede legale: **Piazza XX Settembre, 1**
CAP: **92023**
Città: **Campobello di Licata**
Provincia: **AG**
Partita IVA: **82001090842**

DATI RIGUARDANTI IL SERVIZIO SOTTOSCRITTO:

Codice Ordine: [redacted]
Servizio ADSL: **Gestione e Manutenzione Reti**
Linea sulla quale attivare il servizio:
Ubicazione: **Piazza XX Settembre, 1 - 92023 - Campobello di Licata - AG**
Referente: **Paci Salvatore - [redacted]**

RIEPILOGO PRODOTTI/SERVIZI SOTTOSCRITTI:

Descrizione:	N° rate:	Importo:	Cadenza:
Contributo attivazione + Gestione e Manutenzione Reti	1	€ 2.800,00	UNA TANTUM
Gestione e Manutenzione Reti	9	€ 845,00	MENSILE

MODALITA' DI PAGAMENTO: ADDEBITO RID

Data: 26/03/2018

L'abbonato dichiara di aver attentamente esaminato tutte le clausole del presente contratto ed in segno di approvazione sottoscrive accettandone espressamente le condizioni contenute in tutti i suoi articoli e di approvare espressamente e specificatamente i seguenti artt. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18.

Firma: _____

Dichiaro di avere letta la nota informativa ed esprimo il mio consenso al trattamento e alla comunicazione dei miei dati personali, ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - PRIVACY.

Firma: _____

Ai sensi del D.Lgs 185/99, il cliente è stato informato che, nel caso in cui abbia stipulato il presente contratto al di fuori dei locali commerciali, ha diritto di recedere dal presente contratto, senza alcuna penalità, entro gg. 10 dal giorno della conclusione del contratto stesso mediante l'invio di raccomandata a.r. all'indirizzo della Tecnocom S.r.l.s - P.IVA 14172651003, mediante l'invio di telegramma, o fax confermato con raccomandata a.r. entro le 48 ore successive.

Firma: _____

Stampare ed inviare assieme ad un documento di riconoscimento valido al fax: 06 62204501