



Deliberazione adottata nella riunione di **20 dicembre 2022**

ESTRATTO DI DELIBERAZIONE

In Aosta, addì **venti** del mese di **dicembre** dell'anno **duemilaventidue** alle ore 11:00 presieduto dal Presidente Alberto Bertin si è riunito, nella sala delle Commissioni consiliari sita al primo piano del palazzo sede dell'Amministrazione regionale, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, con la partecipazione dei componenti:

MARGUERETTAZ Aurelio	Vicepresidente	Presente
SAMMARITANI Paolo	Vicepresidente	Presente
DISTORT Luca	Segretario	Presente
JORDAN Corrado	Segretario	Presente

Funge da Segretaria la Dott.ssa Christine PERRIN Segretario Generale del Consiglio regionale.

Assiste alla riunione il dirigente della struttura organizzativa Affari Generali Dott.ssa Silvia MENZIO.

Il Presidente Alberto Bertin, constatata la validità della riunione, dichiara aperta la seduta alle ore 11:05 per la trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno, come da lettera in data 15 dicembre 2022, prot. n. 8420.

L'Ufficio di Presidenza procede ai seguenti atti:

N. 112/2022

OGGETTO

Affido per l'anno 2023 alla società partecipata IN.VA dei servizi e delle prestazioni professionali in ambito informatico. Approvazione e prenotazione di spesa.

Oggetto: Affidato per l'anno 2023 alla società partecipata IN.VA dei servizi e delle prestazioni professionali in ambito informatico. Approvazione e prenotazione di spesa.

L'UFFICIO DI PRESIDENZA

Vista la legge regionale 17 agosto 1987, n. 81 "Costituzione di una società per azioni nel settore dello sviluppo dell'informatica" e, in particolare, l'articolo 3, comma 1, lettera a), che stabilisce che la società stessa ha come oggetto sociale la realizzazione e la gestione del sistema informativo dei soci;

Vista la legge regionale 12 luglio 1996, n. 16 "Programmazione, organizzazione e gestione del sistema informativo regionale (...)" ed in particolare l'articolo 2 che identifica INVA quale strumento per la realizzazione del piano pluriennale volto allo sviluppo, alla modernizzazione ed alla diffusione degli strumenti, delle tecnologie telematiche e dei sistemi informativi dell'amministrazione regionale nonché avente particolare riguardo allo sviluppo ed alla realizzazione di collegamenti informatici interessanti l'intera amministrazione regionale e aperte alle interrelazioni con gli altri enti pubblici territoriali valdostani e con le amministrazioni dello stato;

Vista la Convenzione Quadro tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e INVA in materia di realizzazione del piano pluriennale e dei piani operativi annuali per lo sviluppo del sistema informativo regionale di cui alla legge regionale 12 luglio 1996, n. 16, per il quinquennio 2019-2023, approvata con deliberazione della Giunta regionale del 15 febbraio 2019, n. 180;

Richiamati l'articolo 1 della legge regionale 28 febbraio 2011, n. 3 "Disposizioni in materia di autonomia funzionale e nuova disciplina dell'organizzazione amministrativa del Consiglio Regionale della Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste", secondo cui il Consiglio Regionale dispone di piena autonomia funzionale, organizzativa, contabile e di uso del patrimonio assegnato, e l'articolo 8, comma 3, che dispone "Per la gestione dei sistemi informativi propri e degli organismi di cui all'articolo 4 e per l'acquisizione di beni e servizi, l'Ufficio di presidenza può avvalersi direttamente delle società di capitali appositamente costituite dall'Amministrazione regionale";

Visto l'articolo 21 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "*Codice dei Contratti pubblici*":

- il cui comma 1 stabilisce che le amministrazioni aggiudicatrici adottino il programma biennale degli acquisti di beni e servizi, nonché i relativi aggiornamenti annuali, nel rispetto dei documenti programmatori e in coerenza con il bilancio;
- il cui comma 6 prevede che il programma biennale di forniture e servizi e i relativi aggiornamenti annuali contengano gli acquisti di beni e di servizi di importo unitario stimato pari o superiore a euro 40.000,00 (quarantamila/00) (IVA esclusa);

Vista la propria deliberazione n. 103 del 7 dicembre 2022 di approvazione del programma biennale di forniture e servizi necessari al funzionamento del Consiglio regionale per gli anni 2023-2024;

Ritenuto di autorizzare il dirigente della struttura organizzativa Gestione risorse e patrimonio, nei limiti degli stanziamenti di spesa assegnati con il documento tecnico di accompagnamento al bilancio, agli acquisti previsti nella programmazione biennale;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 110/2021 con la quale si affidavano i servizi e le prestazioni professionali in ambito informatico alla società partecipata INVA per l'anno 2022;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 111 del 20 dicembre 2022 con la quale è stato approvato il Programma delle attività dei servizi informatici del Consiglio regionale per l'anno 2023;

Vista l'offerta protocollo n. 8208/2022 del 2 dicembre 2022 della società IN.VA. articolata in schede servizi;

Evidenziato che la scelta dell'affido alla società partecipata regionale, in luogo del ricorso al mercato, è motivata dal fatto che INVA S.p.A. possiede i requisiti soggettivi funzionali al raggiungimento degli obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità del servizio, così come descritti nel Piano Operativo Annuale 2019 della Regione Autonoma Valle d'Aosta, nonché idonei a garantire benefici per la collettività;

Reso noto che i servizi e le prestazioni professionali di seguito elencati:

Servizio
Manutenzione e gestione sistema di fonia
Servizi Internet e Connettività
Service desk
Assistenza on site: Tecnico II livello
Assistenza on site: sistemista esperto
Assistenza on site: capo progetto
Web hosting
Rilevazione presenze
Gestione integrata consumabili
Gestione sito web e intranet
Backup geografico
Manutenzione HW e SW
Licenze SW

sono indispensabili per il funzionamento dell'apparato amministrativo del Consiglio regionale e pertanto devono essere garantiti senza soluzione di continuità;

Evidenziato che l'incremento di spesa per l'anno 2023, rispetto all'annualità 2022, è dovuta:

- al rinnovo delle licenze software dei prodotti Microsoft;
- all'incremento della connettività Internet da 200 a 300 MBit/s della connettività Internet;

Precisato che, in relazione al comma 2 dell'articolo 192 del decreto legislativo n. 50/2016 (*"Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche"*), è stato costituito un gruppo di lavoro tra INVA e gli Enti Soci, Regione, Comune di Aosta e A.U.S.L. che ha elaborato un catalogo di servizi erogati da IN.VA., congrui con riferimento ai corrispondenti servizi offerti da CONSIP;

Visto il provvedimento dirigenziale n. 8128/2021 del Dirigente della Struttura Sistemi Tecnologici e del Coordinatore reggente del Dipartimento Innovazione e agenda digitale di affido ai sensi della legge regionale n. 16/1996 alla società IN.VA. dei servizi di gestione e manutenzione dei sistemi informativi e tecnologici regionali e assistenza all'utente per il periodo da gennaio ad aprile 2022;

Visto il provvedimento dirigenziale n. 1902/2022 del Coordinatore reggente del Dipartimento Innovazione e agenda digitale di affido ai sensi della legge regionale n. 16/1996 alla società IN.VA. dei servizi di gestione e manutenzione dei sistemi informativi e tecnologici regionali e assistenza all'utente per il triennio 2022 (dal 1° aprile al 31 dicembre), 2023 e 2024;

Evidenziato che con tale provvedimento dirigenziale la struttura competente in materia di sistemi informativi della Presidenza della Regione ha valutato congrui i servizi offerti dalla società IN.VA. in relazione al comma 2 dell'articolo 192 del decreto legislativo n. 50/2016;

Richiamata la deliberazione della Giunta regionale n. 303/2010 del 5/02/2010 nella quale si segnalava *"che l'Assemblea degli azionisti della società IN.VA. S.p.A., nella seduta del 4 dicembre 2009, ha approvato le nuove tariffe professionali che troveranno applicazione dal 1° gennaio 2010 nell'ambito dei rapporti Regione – IN.VA."*;

Evidenziato come l'importo delle attuali tariffe professionali sia sostanzialmente lo stesso di quello espresso in Lire e convertito in Euro a partire dal 1° gennaio 2003;

Accertato che i servizi oggetto della presente deliberazione sono congrui in quanto sono presenti nel sopracitato catalogo dei servizi praticati alla Presidenza della Regione, al Comune di Aosta e all'AUSL;

Evidenziato inoltre che quanto sopra si evince anche dai soprarichiamati provvedimenti dirigenziali del Coordinatore reggente del dipartimento Innovazione e agenda digitale e del dirigente della struttura Sistemi Informativi e Tecnologici della Presidenza della Regione;

Evidenziato che la società partecipata IN.VA. ha realizzato con fondi pubblici e gestisce per conto dei 97 Enti soci l'infrastruttura telematica denominata PARTOUT di interconnessione fra gli enti pubblici del territorio della Valle d'Aosta e la MAN, infrastruttura telematica in fibra ottica di interconnessione fra gli enti dell'area metropolitana della Valle d'Aosta;

Precisato che il Consiglio regionale si avvale della MAN per il collegamento con la sede del CO.RE.COM e per la connettività Internet;

Evidenziato che la società partecipata IN.VA. ha realizzato con fondi pubblici e gestisce per conto degli Enti soci il DCUR (Data Center Unico regionale) che ospita i rispettivi sistemi informativi in logica Cloud, come previsto dalle linee guida AGID;

Precisato che il Consiglio regionale e il CO.RE.COM si avvalgono del DCUR per l'hosting e per la manutenzione adattativa, correttiva e evolutiva dei propri siti istituzionali;

Evidenziato che l'assistenza sulle infrastrutture di cui ai paragrafi precedenti è erogata da IN.VA. attraverso il suo servizio di Service Desk;

Evidenziato la società partecipata IN.VA. svolge per gli Enti soci una funzione di aggregazione di servizi quali il servizio di gestione dei consumabili di stampa e il servizio di maintenance hardware e software, che consente economie di scala in generale ed in particolare consente l'adesione alle convenzioni Consip che hanno una soglia di accesso elevata per volumi e importi economici;

Valutato per quanto detto ai paragrafi precedenti congruo l'affido in house alla società partecipata IN.VA in quanto consente, ai sensi dell'articolo 192 del decreto legislativo n. 50/2016, un ottimale impiego delle risorse pubbliche in relazione agli investimenti fatti dagli Enti pubblici valdostani in ambito informatico;

Determinato l'onere, relativo all'affido dei servizi e delle prestazioni professionali del Consiglio regionale per l'anno 2023 in Euro **461.647,07** IVA esclusa, pari ad Euro **563.209,43** IVA inclusa, così suddiviso:

Codice Servizio	Servizio	Importo IVA esclusa	Importo IVA inclusa	Capitolo
1	Service Desk	4.290,00	5.233,80 €	6054
2	Assistenza on site: Tecnico II Sistemista esperto Capo progetto	216.420,00	264.032,40	6250

3	gestione integrata consumabili	12.000,00	14.640,00	6059
4	Manutenzione correttiva ed adattativa sito web consiglio	16.528,00	20.164,16 €	6050
4	Manutenzione correttiva ed adattativa sito web co.re.com	4.321,00	5.271,62 €	6051
4	Manutenzione evolutiva sito web del Consiglio	6.391,00	7.797,02	6254
4	Manutenzione evolutiva sito del CO.RE.COM.	3.345,00	4.080,90	6223
5	Manutenzione e gestione sistema di fonia	19.911,80	24.292,40 €	6053
6	Timbratori Consiglio	827,00	1.008,94	6056
6	Timbratore CO.RE.COM	207,00	252,54	6230
7	Connettività Internet 300 Mbit/s	26.000,00	31.720,00 €	6053
7	Connettività CO.RE.COM Consiglio	10.000,00	12.200,00	6222
8	Hosting sul Data Center Regionale del sito del Consiglio	16.326,20	19.917,96	6056

8	Hosting sul data center regionale del sito del CO.RE.COM.	1.000,00	1.220,00	6230
9	servizio backup remoto	32.700,00	39.894,00	6056
10	Manutenzione SW HCL	9.518,08	11.612,06	6253
10	Manutenzione gruppo di continuità	3.390,40	4.136,29	6056
10	Manutenzione HW e SW Server HPE	28.872,16	35.224,04	6056
10	Manutenzione SW Antivirus Sophos	8.902,40	10.860,93	6057
10	Manutenzione HW e SW apparati Cisco	7.821,59	9.542,34	6056
10	Licenze SW Microsoft Enterprise Agreement	32.875,44	40.108,04	6253

Richiamata la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 127/2018 del 24 agosto 2018 con la quale è stata definita la nuova struttura organizzativa del Consiglio regionale e le relative funzioni, confermata con deliberazione n. 101 del 1° dicembre 2020;

Visto il bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2023 e per il triennio 2023/2025, approvato con deliberazione del Consiglio n. 2039/XVI del 30 novembre 2022;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 108/2022 del 20 dicembre 2022 con la quale è stato approvato il documento tecnico di accompagnamento e il bilancio finanziario gestionale per il triennio 2023/2025;

Visto il parere favorevole di legittimità rilasciato dal Segretario generale, in vacanza del Dirigente della struttura organizzativa Gestione risorse e patrimonio, ai sensi degli art. 3, comma 4, della legge regionale n. 22/2010, sulla proposta della presente deliberazione;

Su proposta del Presidente del Consiglio regionale Alberto BERTIN;

Ad unanimità di voti favorevoli:

DELIBERA

- a) di affidare alla Società INVA lo svolgimento dei servizi indicati in premessa per l'anno 2023, al fine di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Informativo del Consiglio regionale, ai sensi delle leggi regionali n. 16/1996 e n. 3/2011;
- b) di delegare a successivi provvedimenti dirigenziali eventuali integrazioni di costo, per gli interventi a volume o a consumo, o per incrementi del costo delle manutenzioni hardware e software rispetto alla stima dei costi dell'anno precedente;
- c) di prenotare la spesa complessiva di Euro **563.209,43** (cinque-cento-sessanta-tremila-due-cento-nove/43) **IVA 22% inclusa**;
- d) di prenotare le seguenti le somme che saranno imputate sulle voci Missione 1 (servizi istituzionale generali e di gestione) - Programma 8 (statistica e sistemi informativi) - Titolo 1 (spese correnti) - Macro aggregato 3 (acquisto di beni e servizi) - Obiettivo 13006 - (gestione del sistema informativo del Consiglio regionale) a valere sul bilancio pluriennale 2023/2025 - **esercizio 2023** - del Consiglio regionale che presenta la necessaria disponibilità:

Importo IVA inclusa		Capitolo		Servizio
20.164,16	Venti-mila-cento-sessanta-quattro/16	6050	Gestione e manutenzione applicazioni	Manutenzione correttiva ed adattativa sito web consiglio
5.271,62	Cinque-mila-due-centosettanta-uno/62	6051	Gestione e manutenzione applicazioni - CO.RE.COM.	Manutenzione correttiva ed adattativa sito web CO.RE.COM
24.292,40	Venti-quattro-mila-due-cento-novanta-due/40	6053	Servizi di rete per trasmissione dati e VOIP e relativa manutenzione	Manutenzione e gestione sistema di fonia
31.720,00	Trentuno-mila-settecento-venti/00	6053	Servizi di rete per trasmissione dati e VOIP e relativa manutenzione	Connettività Internet 300 Mbit/s

5.233,80	Cinque-mila-due-cento-trenta-tre/80	6054	assistenza all'utente e formazione	Service Desk
1.008,94	Mille-otto/9 4	6056	Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	Timbratori Consiglio
19.917,96	Diciannove-mila-novecento-diciassette/96	6056	Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	Hosting sul Data Center Regionale del sito del Consiglio
39.894,00	Trenta-nove-mila-otto-cento-novanta-quattro/00	6056	Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	servizio backup remoto
14.640,00	Quattordici-mila-sei-cento-quaranta/00	6059	Servizi per le postazioni di lavoro	gestione integrata consumabili
12.200,00	Dodici-mila-due-cento/00	6222	Servizi di rete per trasmissione dati e VOIP e relativa manutenzione - CO.RE.COM	Connettività CO.RE.COM. Consiglio
252,54	Due-cento-cinquanta-due/54	6230	Servizi per i sistemi CO.RE.COM	Timbratore CO.RE.COM
1.220,00	Mille-due-cento-venti/00	6230	Servizi per i sistemi - CO.RE.COM	Hosting sul data center regionale del sito del co.re.com
264.032,40	Due-cento-sessanta-quattro-trenta-due/40	6250	Servizi di consulenza e di prestazioni professionali ICT	Assistenza on site: Tecnico II Sistemista esperto Capo progetto

e) di prenotare le seguenti le somme presunte che saranno imputate sulle voci Missione 1 (servizi istituzionale generali e di gestione) - Programma 8 (statistica e sistemi informativi) - Titolo 1 (spese correnti) - Macro aggregato 3 (acquisto di beni e servizi) - Obiettivo 13006 - (gestione del sistema informativo del Consiglio regionale) a valere sul bilancio pluriennale 2023/2025 - esercizio 2023 - del Consiglio regionale che presenta la necessaria disponibilità:

4.136,29	Quattro-mila-cento-trentasei/29	6056	Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	Manutenzione gruppo di continuità elettrica
35.224,04	Trentacinque-miladue-centoventiquattro/04	6056	Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	Manutenzione HW e SW Server HPE
9.542,34	Nove-milacinque-centoquarantadue/34	6056	Servizi per i sistemi e relativa manutenzione	Manutenzione HW e SW apparati Cisco
10.860,93	Diecimila-ottocentosessanta/93	6057	Servizi di sicurezza	Manutenzione SW Antivirus Sophos
40.108,04	Quarantamila-cento-otto/04	6253	Licenze d'uso per software	Licenze SW Microsoft Enterprise Agreement
11.612,06	Undicimila-seicentododici/06	6253	Licenze d'uso per software	Manutenzione SW HCL

f) di prenotare le seguenti le somme che saranno imputate sulle voci Missione 1 (servizi istituzionali generali e di gestione) - Programma 8 (statistica e sistemi informativi) - Titolo 2 (spese in conto capitale) - Macro aggregato 2 (investimenti lordi fissi) a valere sul bilancio pluriennale 2023/2025 - **esercizio 2023** - del Consiglio regionale che presenta la necessaria disponibilità:

4.080,90	Quattromila-ottanta/90	6223	Sviluppo software e manutenzione evolutiva - CO.RE.COM.	Manutenzione evolutiva sito del CO.RE.COM.
7.797,02	Settemila-sette-centonovantasette/02	6254	Sviluppo software e manutenzione evolutiva	Manutenzione evolutiva sito web del Consiglio

g) di dare atto che all'affido dei servizi e ai relativi impegni di spesa provvederà con successivo provvedimento il dirigente della struttura Gestione Risorse e Patrimonio.

Scheda Servizio - Service Desk

Titolo intervento	SERVICE DESK
Codice servizio	23.001.01
Codice iniziativa di riferimento	
Obiettivi del servizio	<p>Il Service Desk di primo livello rappresenta, per gli utenti del Consiglio Regionale della Valle d'Aosta, il punto di contatto per le richieste di supporto, assistenza o informazione inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ gli applicativi della Regione Autonoma Valle d'Aosta ▶ le richieste di sostituzione dei toner esausti relativamente alle stampanti coperte dal servizio <p>Inoltre è il punto di contatto per l'ufficio informatico del Consiglio regionale per l'apertura di ticket inerenti malfunzionamenti relativi ad altri servizi in essere.</p> <p>Obiettivi fondamentali del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Convergenza in un unico punto di contatto delle richieste di assistenza ▶ Convergenza in un unico punto di contatto delle richieste di assistenza ▶ Continuità nella copertura temporale del servizio ▶ Uniformità nell'approccio alla problematica esposta da parte degli operatori ▶ Tracciabilità costante dell'iter dell'intervento
Descrizione del servizio	<p>Il servizio copre i seguenti ambiti operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Assistenza diretta sul corretto utilizzo degli ambienti applicativi di base ▶ Fornitura di informazioni relative agli interventi svolti o in essere ▶ Gestione delle richieste di servizio relative agli ambiti applicativi di base ▶ Attivazione di attori di 2° livello coinvolti nel ciclo di assistenza quali: <ul style="list-style-type: none"> • Erogatori del servizio di gestione integrata dei consumabili di stampa ▶ Monitoraggio degli interventi in essere ed eventuale sollecito degli attori variamente coinvolti nel ciclo di lavoro <p>L'accesso al servizio può avvenire mediante i seguenti canali operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Telefonico, attraverso il numero unico predisposto ▶ Posta Elettronica, attraverso la casella e-mail assistenza@invallee.it ▶ Portale, https://sm.inva.it
Organizzazione del servizio	<p>INVA utilizza, per l'erogazione del servizio in oggetto, le seguenti infrastrutture:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Postazioni di lavoro all'uopo predisposte per gli operatori di front line ▶ Applicazione di ticketing ▶ Centralino di service desk con funzionalità ACD per la definizione di algoritmi di instradamento delle chiamate su specifiche code, la misurazione delle chiamate abbandonate, della durata media delle chiamate, la definizione di messaggi di attesa, di cortesia e messaggi notte ▶ Postazioni telefoniche integrate ▶ Strumenti di Data Warehouse per la definizione di report e analisi statistiche sul traffico telefonico ▶ Strumenti di knowledge management <p>Per ciò che concerne la struttura organizzativa, il servizio viene gestito attraverso l'utilizzo di risorse aventi specifica competenza sui domini di assistenza. Il gruppo di lavoro individuato per l'espletamento delle attività previste è organizzato a più livelli di operatività e responsabilità, in modo tale da permettere una completa e costante copertura di tutte le fasi operative. Il Front Line avrà inoltre competenze tecniche tali da consentire un significativo supporto già al momento della ricezione della chiamata.</p> <p>Le modalità operative con le quali viene erogato il servizio possono essere raggruppate in tre macrofasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Inoltro della richiesta di assistenza o supporto</u>

Scheda Servizio - Service Desk

	<p>La richiesta di assistenza viene indirizzata al Service Desk fornendo le seguenti indicazioni di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Nominativo dell'utente ▶ Apparecchiatura, procedura sw, programma, modulo, archivio dati su cui si è verificata l'anomalia o relativamente al quale si desidera supporto ▶ Anomalia riscontrata o problematica da analizzare <p>2. <u>Attivazione dell'intervento o fornitura di supporto</u> Gli operatori attiveranno gli interventi del caso, dopo avere espletato una prima macroanalisi della problematica, sulla base dei livelli di servizio concordati. In caso di richiesta di supporto, gli operatori potranno fornire assistenza mediante i seguenti canali operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Canale telefonico, mediante l'erogazione on-line delle indicazioni necessarie alla risoluzione del problema ▶ Connessione telematica remota sull'apparecchiatura dell'utente, in modo tale da ottimizzare l'intervento e migliorare l'efficacia (ed efficienza) dell'azione di assistenza ▶ Veicolazione della problematica all'opportuno secondo livello di intervento (interno o esterno all'organizzazione) <p>Il servizio è in grado di gestire le varie problematiche inoltrate dall'utenza mediante un primo livello di risoluzione che consente un significativo supporto già al momento della ricezione della chiamata. Mediante l'utilizzo di opportuni workflow operativi e con il supporto degli strumenti di knowledge management in uso, gli operatori possono quindi analizzare il problema e discriminare in maniera efficace sia la natura della problematica che un primo ventaglio di possibili soluzioni o workaround operativi, in modo tale da permettere all'utenza il ripristino delle funzionalità operative nel minor tempo possibile.</p> <p>3. <u>Gestione dell'iter dell'intervento</u> Viene gestito il monitoraggio dell'incidente, dalla ricezione della chiamata fino alla risoluzione del problema. Il centro di Service Desk sarà in grado di fornire informazioni telefoniche sullo stato dell'incidente in qualsiasi momento gli utenti interessati ne facciano richiesta. Al termine dell'intervento viene inviata automaticamente all'utente una comunicazione che segnala la chiusura del relativo incidente.</p> <p>BENI COPERTI DAL SERVIZIO SERVICE DESK INFRASTRUTTURALE Sulla base della situazione censiti rilevata, il volume di Postazioni di Lavoro attualmente in uso è il seguente:</p> <table border="1" data-bbox="496 1368 1150 1458"> <thead> <tr> <th>Tipologia del bene</th> <th>Stato del bene</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PC Desktop</td> <td>In Uso</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTALE BENI DI RIFERIMENTO</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table>	Tipologia del bene	Stato del bene	Totale	PC Desktop	In Uso	110	TOTALE BENI DI RIFERIMENTO		110						
Tipologia del bene	Stato del bene	Totale														
PC Desktop	In Uso	110														
TOTALE BENI DI RIFERIMENTO		110														
Livelli di servizio	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 01, 02, 03 descritti nella carta degli SLA.															
Prospetto dei costi	<table border="1" data-bbox="483 1487 1474 1632"> <thead> <tr> <th>Pr.</th> <th>Descrizione voce di costo</th> <th>Q.t à</th> <th>Costo unitario annuo</th> <th>Importo complessivo annuo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Service Desk Infrastrutturale</td> <td>110</td> <td>€ 39,00</td> <td>€ 4.290,00</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Totale del canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>€ 4.290,00</td> </tr> </tbody> </table>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.t à	Costo unitario annuo	Importo complessivo annuo	1	Service Desk Infrastrutturale	110	€ 39,00	€ 4.290,00	Totale del canone IVA vigente ESCLUSA				€ 4.290,00
Pr.	Descrizione voce di costo	Q.t à	Costo unitario annuo	Importo complessivo annuo												
1	Service Desk Infrastrutturale	110	€ 39,00	€ 4.290,00												
Totale del canone IVA vigente ESCLUSA				€ 4.290,00												
Modalità di rendicontazione	Secondo quanto definito nella carta degli SLA per i livelli 01, 02, 03															
Modalità di fatturazione	La fatturazione avverrà con un'unica rata annuale.															
Struttura di riferimento del fornitore	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Service Management															
Riferimento del responsabile di progetto del fornitore	Nataschia Caddeo – Responsabile Service Desk															

Scheda Servizio - Servizi di assistenza on-site

Titolo intervento	SERVIZI DI ASSISTENZA ON-SITE
Codice servizio	23.001.02
Codice iniziativa di riferimento	
Obiettivi del servizio	Il servizio prevede la disponibilità di 3 risorse tecniche aventi come obiettivo lo svolgimento delle attività di assistenza, manutenzione e gestione del Sistema Informatico del Consiglio regionale della valle d'Aosta.
Descrizione del servizio	<p>Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali</p> <p>A. <u>Tecnico di assistenza di 2° livello</u></p> <p><u>Mansioni</u> Effettua l'installazione hardware e software dei PC e dei notebook in dotazione agli utenti del Sistema Informatico del Consiglio regionale, curandone la messa a punto ed il funzionamento. Mantiene i contatti con gli utenti per assisterli nell'uso degli applicativi software e provvede ai loro aggiornamenti. Gestisce le problematiche di 2° livello inerenti l'ambito office automation.</p> <p>B. <u>Sistemista</u></p> <p><u>Mansioni</u> Supporta il capo progetto nella definizione del disegno dell'architettura del sistema per ciò che concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le funzionalità del sistema operativo e l'utilizzo dei programmi di utilità per lo sviluppo delle applicazioni; - Le interazioni tra software e hardware sia a livello centrale che periferico; - La definizione delle interfacce tra sottosistemi diversi; - Le implementazioni delle politiche di sicurezza Intranet e Internet richieste dal Consiglio regionale; - La supervisione della gestione del software di base e di sistema e di tutte le interazioni con l'ambiente operativo e i DBMS. <p>C. <u>Capo progetto</u></p> <p><u>Mansioni</u> Pianifica e organizza quanto stabilito dal Piano Operativo Annuale del Consiglio regionale e dai progetti in esecuzione, è responsabile delle attività dei sistemisti, analisti e programmatori esterni che interagiscono con il Consiglio regionale inerenti i progetti in esecuzione; avvia lo studio di nuovi progetti innovativi da presentarsi all'approvazione dell'Ufficio di Presidenza e ne cura la loro realizzazione, verifica che vengano rispettati i piani di lavoro, la previsione dei costi e dei tempi ed il disegno dell'architettura del sistema; provvede ai collaudi tecnici dei sistemi implementati. Affianca operativamente il sistemista in tutte le attività di gestione, manutenzione e upgrade del datacenter del Consiglio regionale.</p> <p><u>Inserimento nella Struttura organizzativa del Consiglio regionale</u> Tutte le attività verranno svolte in accordo tra il Capo progetto di INVA ed il Cliente.</p> <p><u>Sede di lavoro</u> Sedi, anche decentrate, degli Uffici del Consiglio regionale.</p>
Organizzazione del servizio	<p>Le risorse coinvolte possono ricevere due tipologie di input:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Dal Service Desk di 1° livello (per conto degli utenti), attraverso l'apposito strumento di ticketing; ▶ Direttamente dalla struttura organizzativa di riferimento del Consiglio regionale

Scheda Servizio - Servizi di assistenza on-site

	<p>Le risorse operano con strumentazione tecnica fornita dal Consiglio regionale, secondo l'orario concordato. L'esecuzione delle attività, la loro priorità e le corrispondenti istruzioni tecniche vengono pianificate dalla struttura organizzativa del Consiglio regionale.</p> <p>La quantificazione economica del servizio è basata sulla tariffa oraria indicata nel prospetto economico.</p>				
<i>Livelli di servizio</i>	Non sono previsti Livelli di servizio specifici.				
<i>Prospetto dei costi</i>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà giornate	Costo unitario giornaliero	Importo complessivo annuo
	1	Capoprogetto	230	€ 394,00	€ 90.620,00
	2	Sistemista esperto	230	€ 378,00	€ 86.940,00
	3	Tecnico di assistenza di 2° livello	145	€ 268,00	€ 38.860,00
	Totale del canone IVA vigente ESCLUSA				€ 216.420,00
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Mensilmente INVA metterà a disposizione del committente i dati relativi all'impiego orario delle risorse coinvolte.				
<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione viene effettuata mensilmente posticipata, a consuntivo delle effettive attività svolte.				
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Service Management				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Luca Faccin – Responsabile di progetto				

Scheda Servizio - Gestione integrata consumabili

<i>Titolo intervento</i>	GESTIONE INTEGRATA CONSUMABILI
<i>Codice servizio</i>	23.001.03
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>	
<i>Obiettivi del servizio</i>	<p>Il servizio ha come obiettivo la messa in atto di una serie di processi atti a ripristinare, entro livelli di servizio stabiliti, i materiali di consumo esauriti delle stampanti in uso presso il Consiglio regionale.</p> <p>Obiettivi fondamentali del servizio sono quindi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Convergenza in un unico punto di contatto delle richieste dell'utenza ▶ Continuità nella copertura temporale del servizio ▶ Tracciabilità costante dell'iter dell'intervento ▶ Minimizzazione dei fermi macchina dovuti all'esaurimento del consumabile
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>I servizi oggetto della fornitura sono così ripartiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Manodopera necessaria sia per la gestione che per l'esecuzione degli interventi necessari al ripristino delle funzionalità operative delle apparecchiature informatiche, funzionalità venute meno a causa dell'esaurimento o di problemi legati ai materiali di consumo previsti; ▶ Attività gestionali, spostamenti logistici del personale tecnico, spese di trasporto, contatti con i produttori, etc. ▶ Acquisizione e stoccaggio in magazzino dei relativi materiali di consumo, di qualsivoglia natura essi siano (cartucce di inchiostro, liquidi, polveri di qualsiasi natura; materiali fotosensibili, tamburi, kit di trasferimento; kit di pulizia, kit fusori e kit di manutenzione, etc.) necessari a coprire le esigenze del servizio; ▶ Smaltimento secondo normativa <p>Di fatto sono esclusi dal presente servizio (e quindi saranno eseguiti e valorizzati mediante l'attivazione di altri appositi servizi) i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ripristino dell'operatività a seguito di guasto hardware ▶ Eventuali azioni preventive di manutenzione ordinaria o straordinaria ▶ Materiali di consumo quali i supporti di stampa (carta, cartoncino, lucidi, etc.) ed eventuali punti metallici per la rilegatura automatica <p>L'attivazione del servizio può avvenire tramite interfacciamento verso il Service Desk di 1° livello. Il personale tecnico ha quindi il compito di intervenire, direttamente on-site, per eseguire la sostituzione del consumabile esausto in seguito al suo esaurimento.</p>
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>La struttura organizzativa del servizio è costituita da un pool di tecnici aventi le competenze tecniche e specialistiche necessarie per poter erogare i servizi previsti. In relazione alla tipologia del servizio richiesto, il sistema attiverà il tecnico più opportuno per garantire l'ottimizzazione nell'esecuzione delle attività previste.</p> <p>Il workflow operativo può essere così delineato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ L'utente (o il sistema, ove possibile) rileva la necessità della sostituzione di un consumabile; ▶ Viene effettuata una chiamata al Service Desk di INVA; ▶ Il personale tecnico specializzato interviene presso la sede in cui è dislocata l'apparecchiatura secondo i livelli di servizio previsti e sostituisce il consumabile esaurito; ▶ Concorrentemente viene ritirato il consumabile esausto che si provvederà a smaltire secondo i tempi e i modi previsti dalla legislazione vigente; ▶ Viene effettuata una prova di stampa per verificare il pieno ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura;

Scheda Servizio - Gestione integrata consumabili

	<p>► La conclusione dell'intervento viene certificata dall'utente su di un apposito modulo</p> <p>Ove possibile verrà introdotto un sistema di rilevazione automatica dell'esaurimento dei consumabili, in modo tale da permettere la loro sostituzione preventiva, senza la necessità di una chiamata a posteriori da parte dell'utenza. Questo sistema avrà come obiettivo fondamentale l'incremento nell'efficacia degli interventi di manutenzione, in quanto si minimizzerà il rischio di fermi macchina per ritardi nelle segnalazioni dirette da parte degli utenti.</p> <p>In allegato è riportato l'elenco delle stampanti sottoposte al servizio, così come concordato con il committente.</p> <p>Nel caso in cui si verifici, nel corso dell'anno di servizio, una variazione nei modelli presenti (con aggiunta di nuove stampanti), si potrà agire secondo i due seguenti criteri alternativi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il nuovo modello introdotto utilizza kit di consumabili già previsti nell'elenco di cui all'Allegato 1 della presente scheda: la contabilizzazione di quanto erogato nei confronti di queste nuove stampanti seguirà le stesse regole di quelle inizialmente presenti 2. Il nuovo modello introdotto utilizza kit di consumabili non presenti nell'elenco di cui all'Allegato 1 della presente scheda: la contabilizzazione di quanto erogato nei confronti di queste nuove stampanti verrà effettuata a parte, mediante una gestione amministrativa a sé stante (offerta da parte di INVA e relativa accettazione da parte del Consiglio regionale). <p><i>Il committente ha facoltà di definire un sottoinsieme del parco stampanti, pari al massimo al 20% del parco complessivo, definendole come "prioritarie" e quindi sottomesse ad uno SLA a priorità 3 rispetto a quello a priorità 4.</i></p>				
<i>Livelli di servizio</i>	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 5 descritti nella carta degli SLA.				
<i>Prospetto dei costi</i>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Costo unitario annuo	Importo complessivo annuo
	1	Plafond a disposizione (da utilizzare a consuntivo)	1	€ 12.000,00	€ 12.000,00
	Totale del plafond IVA vigente ESCLUSA				€ 12.000,00
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Secondo quanto definito nella carta degli SLA per il livello 10				
<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione del servizio avverrà in rate trimestrali posticipate, in relazione all'effettivo consumo riscontrato nel corso del periodo.				
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Service Management				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Francesco Gallo				

Scheda Servizio - Gestione integrata consumabili - Listino

Produttore	Elenco stampanti	Sotto tipologia	Natura	Codice Prodotto	Costo
EPSON	WORKFORCE AL-M320DN	Toner NERO	Originale	S110078	206,63 €
HP	LASERJET 5500 / 5550	Toner NERO	Originale	C9730A	342,48 €
		Toner CIANO	Originale	C9731A	479,76 €
		Toner GIALLO	Originale	C9732A	479,76 €
		Toner MAGENTA	Originale	C9733A	479,76 €
		Cinghia di trasferimento	Originale	C9734B	459,74 €
		Fusore	Originale	C9736A	331,04 €
	LASERJET M1120 MFP / P1505 / M1522 MFP	Toner NERO	Originale	CB436A	87,94 €
	LASERJET P4014 / P4015 / P4515	Toner NERO	Originale	CC364X	169,45 €
	LASERJET P1606 / P1606 DN	Toner NERO	Originale	CE278A	88,66 €
	LASERJET COLOR PRO 400 PRO 300 SERIE : M475DN M475DW M375NW M351A M451NW M451DN M451DW	Toner NERO	Originale	CE410X	116,54 €
		Toner CIANO	Originale	CE411A	135,13 €
		Toner GIALLO	Originale	CE412A	135,13 €
		Toner MAGENTA	Originale	CE413A	135,13 €
	KYOCERA	ECOSYS M5526	Toner CIANO	Originale	TK5240C
Toner NERO			Originale	TK5240K	56,48 €
Toner MAGENTA			Originale	TK5240M	83,65 €
Toner GIALLO			Originale	TK5240Y	83,65 €
RICOH	AFICIO SP C811, C811DN	Vaschetta recupero toner	Originale	402716	34,32 €
		Toner GIALLO	Originale	821218	348,92 €
		Toner MAGENTA	Originale	821219	348,92 €
		Toner NERO	Originale	821217	67,21 €
		Toner CIANO	Originale	821220	348,92 €
		Fotoconduttore NERO	Originale	402714 / RK210	166,59 €
		Fotoconduttore TRICOMIA	Originale	402715	562,70 €
		Toner NERO	Compatibile	821217C	50,76 €
		Toner GIALLO	Compatibile	821218C	50,76 €
		Toner MAGENTA	Compatibile	821219C	50,76 €
		Toner CIANO	Compatibile	821220C	50,76 €

Scheda Servizio - Assistenza e Manutenzione Applicativi

<i>Titolo intervento</i>	SERVIZI ASSISTENZA E MANUTENZIONE APPLICATIVI																																															
<i>Codice servizio</i>	23.001.04																																															
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>																																																
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio ha come scopo di garantire la manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa della intranet e del sito web istituzionale del Consiglio regionale della Valle d'Aosta per il periodo 1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2023																																															
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>Il servizio oggetto della fornitura è la manutenzione del sito web istituzionale e della intranet, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.consiglio.regione.vda.it/ • https://intranet.consiglio.vda.it/ • https://www.corecomvda.it <p>La manutenzione ordinaria contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione correttiva • Manutenzione adeguativa • Manutenzione migliorativa 																																															
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>Non essendo disponibile una valutazione in Function Point (FP) è stata adottata la metrica delle Line of code (LOC) ed è stata presa in considerazione la strutturazione del database. Nel conteggio non è stato incluso il componente open source TidyNet in quanto non si ritiene di dovere fare manutenzione a un software ormai consolidato, eventualmente si valuterà la sostituzione con HTML Agility Pack.</p> <p>Gli indici di qualità del codice sono stati calcolati con Visual Studio 2019 Code Metrics.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prodotto</th> <th>LOC 2021</th> <th>LOC 2022</th> <th>Maintain index</th> <th>Cyclomatic complexity</th> <th>Depth of inheritance</th> <th>Class coupling</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>http://www.consiglio.regione.vda.it/</td> <td>28.361</td> <td>28.800</td> <td>74</td> <td>3.485</td> <td>6</td> <td>262</td> </tr> <tr> <td>https://intranet.consiglio.vda.it/</td> <td>113.952</td> <td>114.370</td> <td>70</td> <td>11.881</td> <td>3</td> <td>3.541</td> </tr> <tr> <td>https://www.corecomvda.it</td> <td>-</td> <td>952.677</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>132.255</td> <td>1.094.990</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il database è gestito dal DBMS Oracle e ha queste metriche:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Tables</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Database</td> <td>PRESIDENZA_DEL_CONSIGLIO</td> </tr> <tr> <td>Sequence</td> <td>158</td> </tr> <tr> <td>Trigger</td> <td>178</td> </tr> <tr> <td>Primary Key</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Constraint</td> <td>201</td> </tr> </tbody> </table>	Prodotto	LOC 2021	LOC 2022	Maintain index	Cyclomatic complexity	Depth of inheritance	Class coupling	http://www.consiglio.regione.vda.it/	28.361	28.800	74	3.485	6	262	https://intranet.consiglio.vda.it/	113.952	114.370	70	11.881	3	3.541	https://www.corecomvda.it	-	952.677	-	-	-	-	Totale	132.255	1.094.990					Tables	177	Database	PRESIDENZA_DEL_CONSIGLIO	Sequence	158	Trigger	178	Primary Key	100	Constraint	201
Prodotto	LOC 2021	LOC 2022	Maintain index	Cyclomatic complexity	Depth of inheritance	Class coupling																																										
http://www.consiglio.regione.vda.it/	28.361	28.800	74	3.485	6	262																																										
https://intranet.consiglio.vda.it/	113.952	114.370	70	11.881	3	3.541																																										
https://www.corecomvda.it	-	952.677	-	-	-	-																																										
Totale	132.255	1.094.990																																														
Tables	177																																															
Database	PRESIDENZA_DEL_CONSIGLIO																																															
Sequence	158																																															
Trigger	178																																															
Primary Key	100																																															
Constraint	201																																															

Scheda Servizio - Assistenza e Manutenzione Applicativi

A partire da febbraio 2021 Subversion è stato sostituito da GITLAB per la gestione del codice sorgente. Segue la situazione degli aggiornamenti registrati nei repository nel corso del 2022.

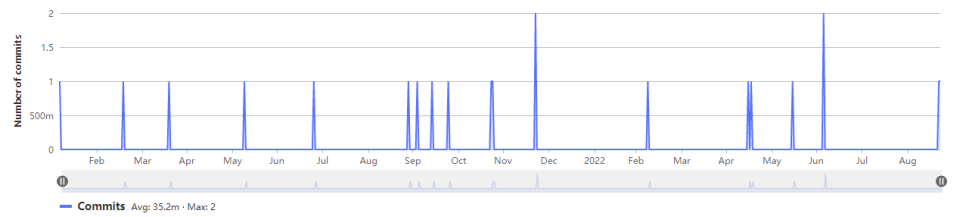
Il codice della intranet è aumentato dell'0,4% (418 LOC) mentre quello del sito web dell'1,5% (439 LOC).

dotnet > Consiglio Regionale > www.consiglio.vda.it > Contributors

master History

Commits to master

Excluding merge commits. Limited to 6,000 commits.

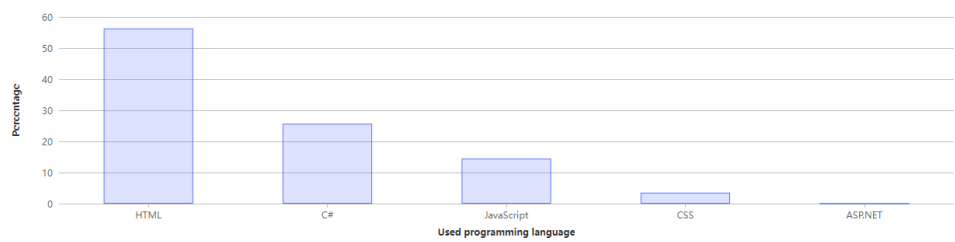


dotnet > Consiglio Regionale > www.consiglio.vda.it > Repository Analytics

Repository Analytics

Programming languages used in this repository

Measured in bytes of code. Excludes generated and vendored code.

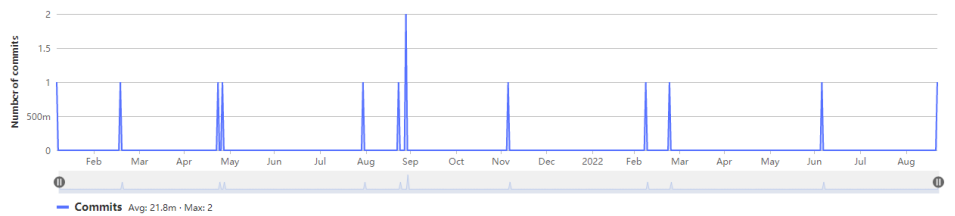


dotnet > Consiglio Regionale > intranet.consiglio.vda.it > Contributors

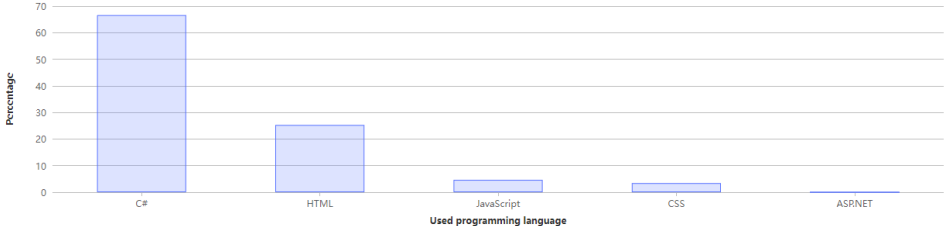
master History

Commits to master

Excluding merge commits. Limited to 6,000 commits.



Scheda Servizio - Assistenza e Manutenzione Applicativi

	<p>dotnet > Consiglio Regionale > intranet.consigliovda.it > Repository Analytics</p> <p>Repository Analytics</p> <p>Programming languages used in this repository</p> <p>Measured in bytes of code. Excludes generated and vendored code.</p>  <table border="1"> <caption>Used programming language</caption> <thead> <tr> <th>Language</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C#</td> <td>~65%</td> </tr> <tr> <td>HTML</td> <td>~25%</td> </tr> <tr> <td>JavaScript</td> <td>~5%</td> </tr> <tr> <td>CSS</td> <td>~2%</td> </tr> <tr> <td>ASP.NET</td> <td>~1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>ASSISTENZA E MANUTENZIONE</p> <p>Il costo dell'assistenza e della manutenzione viene determinato applicando le metriche esplicitate nella presente offerta. Gli interventi di manutenzione ordinaria degli applicativi verranno gestiti a chiamata in base al costo orario delle figure professionali coinvolte nell'intervento di manutenzione correttiva/ adeguativa / migliorativa. Gli interventi che superano la soglia dei 7 Function Point saranno valutati in un preventivo di manutenzione evolutiva (MEV) che dovrà essere approvato dal committente prima dell'esecuzione del lavoro.</p> <p>Su richiesta del committente verranno accettate anche richieste di elaborazione e pubblicazione dei contenuti, sia per mezzo del CMS sia per mezzo di modifiche al codice: tali richieste, non essendo applicabile la regola dei Function Point ed essendo tipicamente caratterizzate da urgenza, saranno considerate manutenzione adeguativa ed avviate immediatamente. Tali richieste saranno contrassegnate nel sistema di help desk come "Attività redazionali" e pertanto saranno conteggiate nei rapporti trimestrali per categoria di intervento.</p> <p>CRITERI PER DETERMINAZIONE MANUTENZIONE EVOLUTIVA</p> <p>Salvo eccezioni che saranno valutate in maniera condivisa, rientrano nella manutenzione evolutiva gli interventi computati oltre i 7 Function Point.</p> <p>SW COMMERCIALI INTESTATI AL COMMITTENTE</p> <p>Non sono stati rilevati al momento software commerciali intestati al committente ad eccezione del DBMS Oracle che non è preso in considerazione nella presente. Non sono quindi previsti costi di acquisizione di licenze o di manutenzione.</p> <p>SEDE DELLE ATTIVITA' E GRUPPO DI LAVORO</p> <p>Le attività saranno svolte dalla sede di INVA, per mezzo di sistemi di teleassistenza e collaboration oppure, in caso di necessità, presso le singole sedi degli utenti finali.</p> <p><i>Livelli di servizio</i></p>	Language	Percentage	C#	~65%	HTML	~25%	JavaScript	~5%	CSS	~2%	ASP.NET	~1%
Language	Percentage												
C#	~65%												
HTML	~25%												
JavaScript	~5%												
CSS	~2%												
ASP.NET	~1%												

Scheda Servizio - Assistenza e Manutenzione Applicativi

	<p>A questo servizio si applicano i seguenti livelli di servizio</p> <table border="1" data-bbox="497 409 1460 633"> <thead> <tr> <th>Componente del servizio</th> <th>Livelli di servizio applicati</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Assistenza e supporto (ordinaria)</td> <td>Livello di servizio 03: TEMPO DI INIZIO INTERVENTO 2</td> </tr> <tr> <td>Manutenzione correttiva</td> <td>Livello di servizio 05: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2</td> </tr> <tr> <td>Manutenzione evolutiva e assistenza straordinaria</td> <td>Livello di servizio 07: TEMPO DI EVASIONE</td> </tr> <tr> <td>Manutenzione adeguativa /migliorativa</td> <td>Livello di servizio 07: TEMPO DI EVASIONE</td> </tr> </tbody> </table> <p>come definito nel dettaglio nella Carta degli SLA.</p> <p>La penale è definita per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia: 0,5% del valore contrattuale del servizio</p>	Componente del servizio	Livelli di servizio applicati	Assistenza e supporto (ordinaria)	Livello di servizio 03: TEMPO DI INIZIO INTERVENTO 2	Manutenzione correttiva	Livello di servizio 05: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2	Manutenzione evolutiva e assistenza straordinaria	Livello di servizio 07: TEMPO DI EVASIONE	Manutenzione adeguativa /migliorativa	Livello di servizio 07: TEMPO DI EVASIONE																																																																						
Componente del servizio	Livelli di servizio applicati																																																																																
Assistenza e supporto (ordinaria)	Livello di servizio 03: TEMPO DI INIZIO INTERVENTO 2																																																																																
Manutenzione correttiva	Livello di servizio 05: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2																																																																																
Manutenzione evolutiva e assistenza straordinaria	Livello di servizio 07: TEMPO DI EVASIONE																																																																																
Manutenzione adeguativa /migliorativa	Livello di servizio 07: TEMPO DI EVASIONE																																																																																
<p>Prospetto dei costi</p>	<p>Di seguito la quantificazione economica massima prevista per l'anno 2023, nella quale confermiamo la situazione del 2022, anche nella prospettiva di porre mano a sviluppi significativi quali quelli relativi all'oblio delle informazioni pubblicate sul sito web. Come richiesto i fondi sono stati suddivisi tra Consiglio Regionale e CORECOM e nell'ambito di ognuno per conto investimenti e spese correnti.</p> <p>Consiglio VDA Manutenzione-Spese correnti</p> <table border="1" data-bbox="497 1032 1460 1189"> <thead> <tr> <th>Figura Professionale</th> <th>Giorni uomo</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capo progetto</td> <td>2</td> <td>394,00 €</td> <td>788,00 €</td> </tr> <tr> <td>Analista</td> <td>10</td> <td>378,00 €</td> <td>3.780,00 €</td> </tr> <tr> <td>Programmatore</td> <td>40</td> <td>299,00 €</td> <td>11.960,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Totale canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>16.528,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>Consiglio VDA Evoluzioni -Investimenti</p> <table border="1" data-bbox="497 1245 1460 1402"> <thead> <tr> <th>Figura Professionale</th> <th>Giorni uomo</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capo progetto</td> <td>1</td> <td>394,00 €</td> <td>394,00 €</td> </tr> <tr> <td>Analista</td> <td>4</td> <td>378,00 €</td> <td>1.512,00 €</td> </tr> <tr> <td>Programmatore</td> <td>15</td> <td>299,00 €</td> <td>4.485,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Totale canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>6.391,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>CORECOM Manutenzione -Spese correnti</p> <table border="1" data-bbox="497 1458 1460 1615"> <thead> <tr> <th>Figura Professionale</th> <th>Giorni uomo</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capo progetto</td> <td>0,5</td> <td>394,00 €</td> <td>197,00 €</td> </tr> <tr> <td>Analista</td> <td>3</td> <td>378,00 €</td> <td>1.134,00 €</td> </tr> <tr> <td>Programmatore</td> <td>10</td> <td>299,00 €</td> <td>2.990,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Totale canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>4.321,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>CORECOM Evoluzioni - Investimenti</p> <table border="1" data-bbox="497 1671 1460 1827"> <thead> <tr> <th>Figura Professionale</th> <th>Giorni uomo</th> <th>Costo unitario</th> <th>Costo Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capo progetto</td> <td>0,5</td> <td>394,00 €</td> <td>197,00 €</td> </tr> <tr> <td>Analista</td> <td>2</td> <td>378,00 €</td> <td>756,00 €</td> </tr> <tr> <td>Programmatore</td> <td>8</td> <td>299,00 €</td> <td>2.392,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Totale canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>3.345,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale	Capo progetto	2	394,00 €	788,00 €	Analista	10	378,00 €	3.780,00 €	Programmatore	40	299,00 €	11.960,00 €	Totale canone IVA vigente ESCLUSA			16.528,00 €	Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale	Capo progetto	1	394,00 €	394,00 €	Analista	4	378,00 €	1.512,00 €	Programmatore	15	299,00 €	4.485,00 €	Totale canone IVA vigente ESCLUSA			6.391,00 €	Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale	Capo progetto	0,5	394,00 €	197,00 €	Analista	3	378,00 €	1.134,00 €	Programmatore	10	299,00 €	2.990,00 €	Totale canone IVA vigente ESCLUSA			4.321,00 €	Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale	Capo progetto	0,5	394,00 €	197,00 €	Analista	2	378,00 €	756,00 €	Programmatore	8	299,00 €	2.392,00 €	Totale canone IVA vigente ESCLUSA			3.345,00 €
Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale																																																																														
Capo progetto	2	394,00 €	788,00 €																																																																														
Analista	10	378,00 €	3.780,00 €																																																																														
Programmatore	40	299,00 €	11.960,00 €																																																																														
Totale canone IVA vigente ESCLUSA			16.528,00 €																																																																														
Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale																																																																														
Capo progetto	1	394,00 €	394,00 €																																																																														
Analista	4	378,00 €	1.512,00 €																																																																														
Programmatore	15	299,00 €	4.485,00 €																																																																														
Totale canone IVA vigente ESCLUSA			6.391,00 €																																																																														
Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale																																																																														
Capo progetto	0,5	394,00 €	197,00 €																																																																														
Analista	3	378,00 €	1.134,00 €																																																																														
Programmatore	10	299,00 €	2.990,00 €																																																																														
Totale canone IVA vigente ESCLUSA			4.321,00 €																																																																														
Figura Professionale	Giorni uomo	Costo unitario	Costo Totale																																																																														
Capo progetto	0,5	394,00 €	197,00 €																																																																														
Analista	2	378,00 €	756,00 €																																																																														
Programmatore	8	299,00 €	2.392,00 €																																																																														
Totale canone IVA vigente ESCLUSA			3.345,00 €																																																																														
<p>Modalità di rendicontazione</p>	<p>Il servizio sarà oggetto di reportistica trimestrale riportante l'elenco delle chiamate per applicativo, suddiviso per categoria, con la valorizzazione economica degli interventi stessi.</p>																																																																																

Scheda Servizio - Assistenza e Manutenzione Applicativi

	Il Rapporto Avanzamento Lavori, emesso con cadenza concordata, costituisce l'attestato delle attività svolte da INVA nel periodo considerato. Esso si intende accettato dal Cliente qualora non venga espressamente contestato entro 10 giorni dalla consegna.
<i>Modalità di fatturazione</i>	Trimestrale in base alla rendicontazione delle attività effettuate. Le condizioni di pagamento sono entro 30 giorni dall'emissione delle fatture
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Sistemi Informativi - Area Sistemi Informativi Regionali
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Lucio Fassio – Responsabile progetto

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

<i>Titolo intervento</i>	SERVIZI DI MANUTENZIONE E GESTIONE SISTEMA DI FONIA							
<i>Codice servizio</i>	23.001.05							
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>								
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio ha come obiettivo fondamentale il mantenimento nel tempo del funzionamento ottimale del sistema di fonia (basato su tecnologia VOIP) a servizio dell'infrastruttura operativa del Consiglio regionale.							
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>Il sistema VOIP è attivo presso le seguenti sedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Consiglio regionale della Valle d'Aosta ▶ Co.Re.Com ▶ Difensore Civico <p>Tutte le sedi condividono la centrale VOIP Avaya Aura installata presso il datacenter del Consiglio regionale di via Piave. Presso la sede remota del Co.Re.Com. sono installati solo i terminali telefonici che si attestano sulla centrale presente in Consiglio tramite collegamento di rete.</p> <p>Inoltre l'infrastruttura VoIP del Consiglio è collegata attraverso un trunk SIP al centralino della Regione Autonoma Valle d'Aosta presente presso il centro stella di P.zza Deffeyes.</p> <p>Nel corso del 2021 la centrale telefonica di via Piave è stata oggetto di un aggiornamento alla release 8.1 mantenendo l'ambiente di virtualizzazione su ambiente VMware dei server che la compongono.</p> <p>L'unico componente dell'infrastruttura che si basa su di un appliance fisico è il gateway; esso interconnette l'ambiente VoIP con il flusso primario, fornisce gli accessi analogici per i fax e gestisce tutti collegamenti SIP. Per garantire la tolleranza ai guasti è presente un secondo gateway di backup configurato in maniera analoga a quella del gateway in esercizio di cui garantisce un backup a freddo in caso di guasti.</p> <p>La connettività PSTN viene garantita da un flusso primario a 30 canali con selezione passante direttamente attestato sul gateway del datacenter di via Piave.</p> <p>Ogni utente è dotato di un terminale telefonico che lo rende direttamente raggiungibile sia dall'interno sia dall'esterno in selezione passante.</p> <p>Non esiste sistema di P.O. ma per la sede del Consiglio è stato implementato un sistema IVR attestato sul numero 0165.526011 che, tramite menu, consente lo smistamento delle chiamate verso le differenti direzioni.</p> <p>La configurazione dell'alberatura dell'IVR risiede sulle macchine virtuali mentre i files audio si trovano sul gateway dal quale vengono richiamati all'occorrenza.</p>							
<i>Perimetro del servizio</i>	<p>Di seguito vengono riportate le caratteristiche tecniche degli apparati hardware interessati dal servizio di assistenza:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Q.tà</th> <th>Apparato</th> <th>Specifiche Apparato</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>GATEWAY</td> <td> Avaya G450MP80 s/n 11N529803766 Current software version : 41.34.1 Secondary software version : 38.21.3 Media socket #1: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #2: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #3: Avaya MP80 VoIP DSP Module </td> </tr> </tbody> </table>		Q.tà	Apparato	Specifiche Apparato	1	GATEWAY	Avaya G450MP80 s/n 11N529803766 Current software version : 41.34.1 Secondary software version : 38.21.3 Media socket #1: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #2: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #3: Avaya MP80 VoIP DSP Module
Q.tà	Apparato	Specifiche Apparato						
1	GATEWAY	Avaya G450MP80 s/n 11N529803766 Current software version : 41.34.1 Secondary software version : 38.21.3 Media socket #1: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #2: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #3: Avaya MP80 VoIP DSP Module						

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

			Avaya G450 Power Supply 400W s/n 11DT22479420
			Avaya G450 Power Supply 400W s/n 11DT22479076
			Avaya G450 fan-tray unit s/n 11N529803556
			Avaya MM710B T1/E1 Media Module HV15 s/n 11WZ364001YB
			Avaya MM711 ANALOG HV46 s/n 13WZ10600N2Z
			Avaya MM711 ANALOG HV46 s/n 13WZ10600N3V
1	GATEWAY (SPARE)		Avaya G450MP80 s/n 3TG04129678 Current software version : 41.34.1 Secondary software version : 38.21.3 Media socket #1: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #2: Avaya MP80 VoIP DSP Module
			Avaya G450 Power Supply 400W s/n 12DT51526052
			Avaya G450 fan-tray unit s/n 13TG04127714
			Avaya MM710B T1/E1 Media Module HV16 s/n 13WZ07400AAF
1	ATA Fax Co.Re.Com.		Smartnode Patton SN4112/JS/EUI s/n 00A0BA03C936 HV: 4.4
1	ATA Fax Difensore Civico		Smartnode Patton SN4112/JS/EUI s/n 00A0BA03C948 HV: 4.4
60	Telefono entry-level	Avaya IP Phone 9608	48 presso il Consiglio 12 presso il Co.Re.Com.
76	Telefono standard	Avaya IP Phone 9611G	71 presso il Consiglio 5 presso il Difensore Civico
9	Estensione tastiera	Avaya Button Module BM12	Tutti presso il Consiglio
Ad eccezione dei gateway, l'intera infrastruttura VoIP è realizzata in ambiente virtuale VMware di cui si riportano di seguito le virtual machines interessate dal servizio di assistenza:			
		VM	Release software
		Communication Manager (CM)	R018x.01.0.890.0 Release 8.1.3.1
		Session Manager (SM)	8.1.3.1.813113
		System Manager (SMGR)	8.1.3.1.1012605 SP1
		US (Utility Server)	7.1.0.0.0.18-e55-01 patch 7.1.3.0.0.05
		AADS	8.1.4.0.165
Organizzazione del servizio	Il servizio si articola nei seguenti macro ambiti:		

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ servizio di assistenza hardware per: <ul style="list-style-type: none"> - la risoluzione di anomalie hardware per i due gateway che compongono la centrale telefonica - la risoluzione di anomalie hardware dei terminali telefonici e ATA ▶ servizio di assistenza (incident management) per: <ul style="list-style-type: none"> - risoluzione anomalie sistemistiche presenti sulla centrale telefonica ▶ servizio di gestione dei cambiamenti (change management), per: <ul style="list-style-type: none"> - l'installazione di nuovi apparati telefonici - lo spostamento di apparati telefonici - la configurazione o la modifica dei servizi telefonici - le variazioni nelle configurazioni a fronte dell'eventuale variazione dei carrier voce e dati e dei piani di numerazione IP ▶ servizio di supporto specialistico al sistema di fonia per: <ul style="list-style-type: none"> - la risoluzione di problemi complessi non risolti nell'ambito del servizio di assistenza e manutenzione (escalation dell'incident management) - l'analisi dei malfunzionamenti relativi all'interfacciamento con altre centrali non comprese nel perimetro di assistenza e con i flussi esterni - l'analisi degli incident e applicazione delle misure necessarie per risolvere malfunzionamenti ricorrenti (problem management) - l'installazione delle correzioni software raccomandate dal produttore degli apparati (firmware management) e dei centralini (patch management) <p>Tutte le richieste di intervento devono essere indirizzate al Service Desk INVA che funge da punto unico di contatto.</p> <p>A partire dal 2022 il Consiglio ha richiesto ad IN.VA di aggiungere al presente servizio la gestione del rinnovo del contratto di maintenance Avaya necessario per garantire la possibilità di effettuare aggiornamenti alle major release dell'intera infrastruttura VoIP a partire dalle release attualmente in essere e precedentemente indicate.</p> <p>A titolo informativo si riportano nella tabella sottostante i prodotti inseriti nel contratto relativi all'anno 2022:</p> <table border="1" data-bbox="528 1290 1426 1792"> <thead> <tr> <th>P.N.</th> <th>Descrizione</th> <th>Q.tà</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>284959</td> <td>SA PREF ADS SAL GTWY OVA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>284960</td> <td>UPG ADV ADS SAL GTWY OVA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>344625</td> <td>SA PREF SYS MGR R8 LIC 1YPP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>344159</td> <td>SA PREF CC R8 ELITE AGT 1YPP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>341736</td> <td>SA PREF CMM R7 VAPP SYS 1YPP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>284957</td> <td>SA PREF ADS SLA MON SFTW ONLY</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>284958</td> <td>UPG ADV ADS SLA MON SFTW ONLY</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>340525</td> <td>SA PREF SM R7 VE VAPP LIC 1YPP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>344587</td> <td>SA PREF SM R8 SYSTEM 1YPP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>344277</td> <td>SA PREF AURA R8 CORE 1YPP</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>340537</td> <td>SA PREF SM R7 SYSTEM LIC 1YPP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>349296</td> <td>SA PREF SM R8 VE VAPP ENBL 1YPP</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>IN.VA. si occuperà quindi del rinnovo del contratto di maintenance Avaya per l'anno 2023 intestandone la proprietà al Consiglio regionale della Valle d'Aosta, al quale dovrà essere successivamente consegnata la documentazione contrattuale e le credenziali per l'accesso ai portali di gestione e download dei software.</p>	P.N.	Descrizione	Q.tà	284959	SA PREF ADS SAL GTWY OVA	1	284960	UPG ADV ADS SAL GTWY OVA	1	344625	SA PREF SYS MGR R8 LIC 1YPP	1	344159	SA PREF CC R8 ELITE AGT 1YPP	1	341736	SA PREF CMM R7 VAPP SYS 1YPP	1	284957	SA PREF ADS SLA MON SFTW ONLY	1	284958	UPG ADV ADS SLA MON SFTW ONLY	1	340525	SA PREF SM R7 VE VAPP LIC 1YPP	1	344587	SA PREF SM R8 SYSTEM 1YPP	1	344277	SA PREF AURA R8 CORE 1YPP	200	340537	SA PREF SM R7 SYSTEM LIC 1YPP	1	349296	SA PREF SM R8 VE VAPP ENBL 1YPP	1
P.N.	Descrizione	Q.tà																																						
284959	SA PREF ADS SAL GTWY OVA	1																																						
284960	UPG ADV ADS SAL GTWY OVA	1																																						
344625	SA PREF SYS MGR R8 LIC 1YPP	1																																						
344159	SA PREF CC R8 ELITE AGT 1YPP	1																																						
341736	SA PREF CMM R7 VAPP SYS 1YPP	1																																						
284957	SA PREF ADS SLA MON SFTW ONLY	1																																						
284958	UPG ADV ADS SLA MON SFTW ONLY	1																																						
340525	SA PREF SM R7 VE VAPP LIC 1YPP	1																																						
344587	SA PREF SM R8 SYSTEM 1YPP	1																																						
344277	SA PREF AURA R8 CORE 1YPP	200																																						
340537	SA PREF SM R7 SYSTEM LIC 1YPP	1																																						
349296	SA PREF SM R8 VE VAPP ENBL 1YPP	1																																						
Livelli di servizio	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 09, 11 descritti nella carta degli SLA.																																							

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

	<p>Il livello di servizio 9 (priorità 1-2) viene applicato nel caso di guasti bloccanti così definiti: si intende un guasto che coinvolga il sistema nella sua globalità o per cui sussista almeno una delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno il 50% degli apparecchi interni bloccati; • tutti i posti operatore bloccati • almeno il 50% dei flussi fuori servizio. <p>Viene considerato guasto bloccante (priorità 1-2) il malfunzionamento su 18 terminali telefonici ritenuti di particolare importanza, e nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidente (1 interno) • Vicepresidenti (4 interni) • Segreteria presidente (4 interni) • Segreteria vicepresidenti (3 interni) • Segreteria gruppi consiliari (6 interni) <p>In caso di malfunzionamento non rispondente ai requisiti di cui sopra viene applicato il livello di servizio 09 priorità (3-4).</p> <p>Fanno eccezione eventuali guasti dovuti alla rete pubblica di fonia, al cablaggio strutturato, alla rete di interconnessione IP tra le centrali: l'incidente sarà sospeso fino al ripristino di elementi a carico di altri fornitori.</p> <p>Il livello di servizio 11 viene applicato per l'evasione dei cambiamenti.</p>																				
<p><i>Prospetto dei costi</i></p>	<p>I costi sono riportati nella tabella seguente, dove l'importo per il rinnovo supporto Avaya è stato maggiorato del 4% rispetto al costo effettivo di acquisto di IN.VA. a copertura degli oneri amministrativi e di gestione:</p> <table border="1" data-bbox="528 1193 1425 1420"> <thead> <tr> <th>Pr.</th> <th>Descrizione voce di costo</th> <th>Q.tà</th> <th>Importo unitario</th> <th>Importo complessivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Assistenza hardware e software sulle centrali di Fonia</td> <td>1</td> <td>€ 12.000,00</td> <td>€ 12.000,00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Rinnovo supporto Avaya</td> <td>1</td> <td>€ 7.911,80</td> <td>€ 7.911,80</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Totale del canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>19.911,80 €</td> </tr> </tbody> </table>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario	Importo complessivo	1	Assistenza hardware e software sulle centrali di Fonia	1	€ 12.000,00	€ 12.000,00	2	Rinnovo supporto Avaya	1	€ 7.911,80	€ 7.911,80	Totale del canone IVA vigente ESCLUSA				19.911,80 €
Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario	Importo complessivo																	
1	Assistenza hardware e software sulle centrali di Fonia	1	€ 12.000,00	€ 12.000,00																	
2	Rinnovo supporto Avaya	1	€ 7.911,80	€ 7.911,80																	
Totale del canone IVA vigente ESCLUSA				19.911,80 €																	
<p><i>Modalità di rendicontazione</i></p>	<p>Secondo quanto definito nella carta degli SLA</p>																				
<p><i>Modalità di fatturazione</i></p>	<p>La fatturazione per l'assistenza hardware e software avverrà con canoni trimestrali posticipati</p> <p>Per il servizio di rinnovo del supporto Avaya la fatturazione avverrà contestualmente all'attivazione del contratto.</p>																				
<p><i>Struttura di riferimento del fornitore</i></p>	<p>Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Infrastrutture Tecnologiche</p>																				
<p><i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i></p>	<p>Mirko Milliery – Responsabile Servizio Gestione Fonia & Posta Elettronica</p>																				

Scheda Servizio - Rilevazione presenze

<i>Titolo intervento</i>	SERVIZIO DI RILEVAZIONE PRESENZE				
<i>Codice servizio</i>	23.001.06				
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>					
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio di rilevazione presenze prevede invece la fornitura e l'assistenza agli apparati di timbratura posti presso il garage situato presso la sede del Consiglio di via Piave, l'ufficio del Difensore Civico e la sede distaccata del Co.Re.Com, comprensivi di tutti i servizi di gestione, manutenzione e assistenza necessari per il loro corretto funzionamento.				
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>Il servizio prevede la fornitura degli apparati di timbratura e tutti i servizi di manutenzione e assistenza necessari per il loro corretto funzionamento.</p> <p>Peculiarità distintive del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Completa integrazione con il sistema di rilevazione dell'Amministrazione regionale ▶ Garanzia di effettiva e costante availability del servizio ▶ Presidio tecnico presente sul territorio, a garanzia di una tempestiva ed efficace risoluzione di eventuali problematiche ▶ Service desk locale da attivare in caso di necessità ▶ Monitoraggio periodico del sistema ▶ Gestione integrata dell'infrastruttura di front-end e di back-end 				
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>Canali di accesso al servizio di assistenza</p> <p>Il servizio di assistenza viene attivato secondo due possibili modalità operative: attivazione on-demand oppure secondo un calendario di controllo preordinato. Nel primo caso il canale di comunicazione è attivato direttamente dal primo livello dell'help desk, che comunica agli operatori la problematica in atto o la necessità di una gestione operativa sull'infrastruttura. Nel secondo caso le attività sono schedate secondo un calendario predeterminato, che prevedono una serie di azioni standard da effettuarsi a prescindere dalla presenza o meno di problematiche in atto.</p> <p>Modalità operative</p> <p>La corretta erogazione del servizio è garantita dall'esecuzione di appositi controlli, eseguiti utilizzando opportuni strumenti di monitoraggio; con questa modalità viene costantemente verificata la funzionalità dei singoli servizi che compongono il sistema. Inoltre gli operatori dell'Help Desk hanno accesso alla console di monitoraggio e, a fronte della segnalazione di possibili anomalie, eseguono alcune operazioni base e, se ritenuto necessario, attivano l'intervento del supporto sistemistico.</p>				
<i>Livelli di servizio</i>	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 05 e 07 descritti nella carta degli SLA.				
<i>Prospetto dei costi</i>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario	Importo complessivo annuo
	1	Rilevazione presenze Difensore Civico e Co.Re.Com	2	€ 207,00	€ 414,00
	2	Rilevazione presenze Garage sede Consiglio via Piave	1	€ 620,00	€ 620,00
	Totale del canone IVA vigente ESCLUSA				€ 1.034,00
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Secondo quanto definito nella carta degli SLA				
<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione avverrà con un'unica rata annuale.				

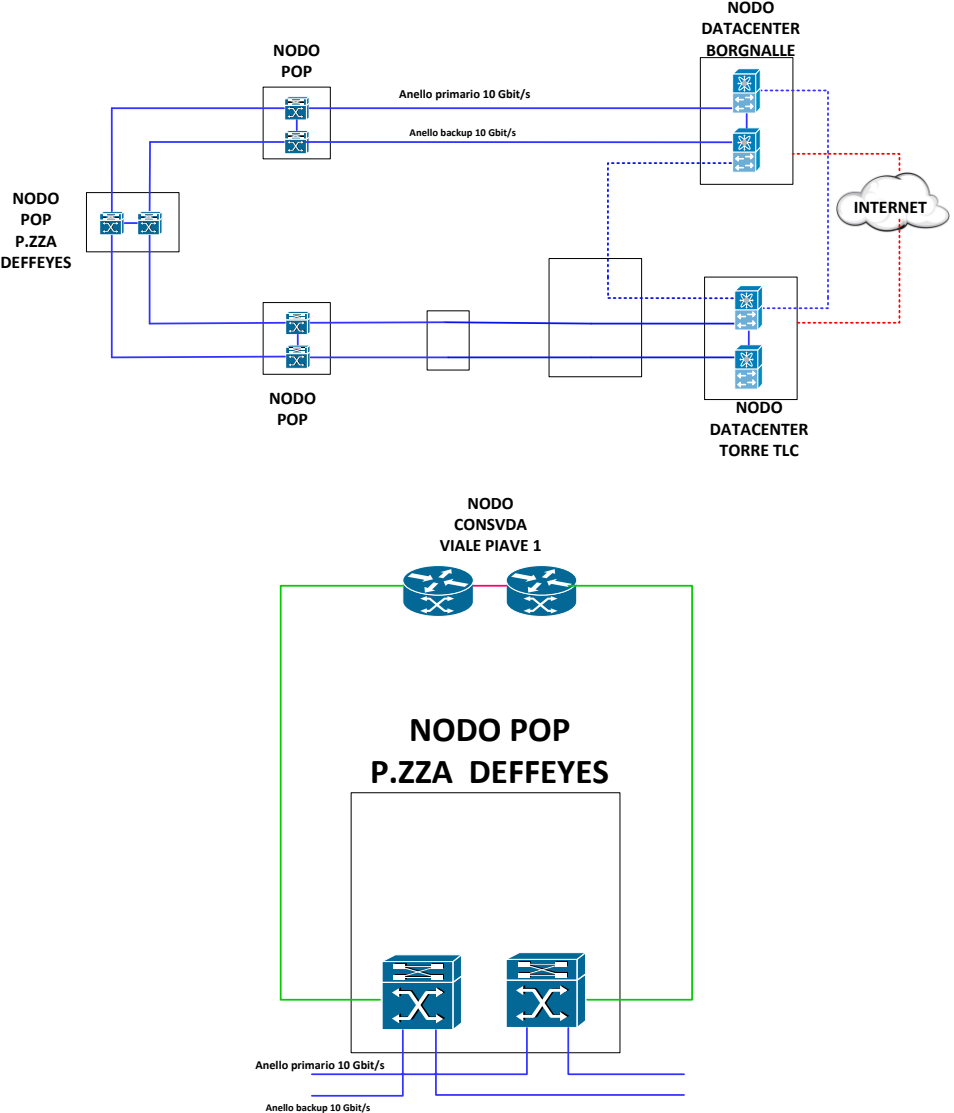
Scheda Servizio - Rilevazione presenze

<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Infrastrutture Tecnologiche
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Mirko Millierey – Responsabile Servizio Fonia & Posta Elettronica

Scheda Servizio - Servizi Internet e Connettività

<i>Titolo intervento</i>	SERVIZI INTERNET E CONNETTIVITA'
<i>Codice servizio</i>	23.001.07
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>	
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio ha come scopo il garantire al Consiglio regionale sia la connettività verso Internet che la connettività intranet verso gli uffici del Co.Re.Com. presso il Castello di Mont-Fleury Via Piccolo San Bernardo n. 39.
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>SERVIZI INTERNET L'accesso a Internet è garantito dal rilegamento alla MAN di AOSTA, che tramite il trasporto in fibra ottica, raggiunge i data center INVA di Borgnalle e Torre TLC, su cui sono attestate le connessioni verso i provider WIND TRE ed IT.GATE in modalità Multicarrier con protocollo BGP (Border Gateway Protocol): la caduta di un singolo collegamento permette automaticamente che il traffico sia dirottato su quello funzionante. La banda massima per l'accesso ad Internet a disposizione degli utenti del Consiglio regionale sarà pari a 300 Mbps.</p> <p>Il servizio di accesso ad Internet comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Connettività Internet con servizio di tipo bilanciato in upload/download su una banda massima pari a 300 Mbps. ▶ Gestione ed instradamento del protocollo BGP4 <p>Tramite un centro di gestione, INVA interviene sugli apparati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Supervisionare il funzionamento della Rete ▶ Garantire la qualità del servizio richiesto <p>I guasti sono rilevati automaticamente dal centro di gestione, il quale attiva le procedure necessarie al ripristino del servizio.</p> <p>Gli apparati attivi che gestiscono il protocollo BGP, installati presso i Datacenter INVA, sono ridondati e la continuità elettrica è garantita dalla presenza di UPS e di un motogeneratore.</p> <p>Al Consiglio regionale è inoltre assegnata una classe C di indirizzi pubblici (217.113.211.0 – 217.113.211.255) gestita da INVA nell'ambito dell'Autonomous System AS21333</p> <p>SERVIZI DI CONNETTIVITA' SEDE CO.RE.COM. Oltre alla connettività Internet sopra descritta, è compresa anche la connettività tra la sede di Via Piave 1 e la sede Co.Re.Com. presso il Castello di Mont-Fleury Via S. Piccolo San Bernardo n. 39.</p> <p>Questo tipo di connettività è stata realizzata, a partire da Dicembre 2019, in singola via, in fibra ottica (Intranet a 100 Mbit/s),dismettendo il precedente collegamento ibrido (fibra ottica/ ponte radio).</p>

Scheda Servizio - Servizi Internet e Connettività

<p>Architettura servita</p>	<p>L'architettura di rete, relativa al rilegamento della sede del Consiglio regionale di Via Piave alla MAN di Aosta, è quella sotto riportata:</p> <p style="text-align: center;">MAN DI AOSTA</p>  <p>The diagram illustrates the network architecture for the regional council's connection to the MAN of Aosta. It features several key nodes: NODO POP P.ZZA DEFFEYES, NODO POP, NODO DATACENTER BORGNALE, NODO DATACENTER TORRE TLC, and NODO CONSVDA VIALE PIAVE 1. The connections are categorized into primary and backup rings, both operating at 10 Gbit/s. A cloud icon represents the Internet connection.</p>
<p>Organizzazione del servizio</p>	<p>Canali di accesso al servizio di assistenza</p> <p>Il servizio viene attivato secondo due possibili modalità operative: attivazione on-demand oppure secondo attività calendarizzate. Nel primo caso il canale di comunicazione è attivato direttamente dal primo livello dell'help desk, che comunica agli operatori la problematica in atto. Nel secondo caso le attività sono schedate secondo un calendario predeterminato, che prevedono una serie di azioni standard da effettuarsi a prescindere dalla presenza o meno di problematiche in atto.</p> <p>Modalità operative</p> <p>I sistemi in gestione sono sottoposti a controlli sistematici automatici, utilizzando opportuni strumenti di monitoraggio: con questa modalità viene costantemente verificata la funzionalità dei singoli componenti del data center e lo stato complessivo dell'infrastruttura. Gli operatori del Livello 1 hanno accesso alla console di monitoraggio e a fronte della segnalazione di guasti eseguono alcune operazioni base e se necessario attivano</p>

Scheda Servizio - Servizi Internet e Connettività

	l'intervento del supporto sistemistico di attori terzi che provvederanno ad eseguire gli opportuni interventi sull'infrastruttura della rete.				
<i>Livelli di servizio</i>	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 05, 07, 08 descritti nella carta degli SLA.				
<i>Prospetto dei costi annuali</i>	CONFIGURAZIONI PRESENTI				
	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo Unitario	Importo Totale
	1	Servizio Internet (300 Mbps) presso sede centrale ed	1	€ 26.000,00	€ 26.000,00
	2	Servizio intranet da sede centrale a sede Co.Re.Com (100 Mbps) con portante in Fibra Ottica	1	€ 10.000,00	€ 10.000,00
	TOTALE				€ 36.000,00
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Secondo quanto definito nella carta degli SLA				
<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione avverrà con canoni trimestrali posticipati.				
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Paolo Cretier – Responsabile Servizio				

Scheda Servizio – Servizi Web Hosting

<i>Codice Intervento</i>	
<i>Titolo intervento</i>	SERVIZI DCUR WEB HOSTING
<i>Codice servizio</i>	23.001.08
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>	
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio ha come scopo il garantire al Consiglio regionale la messa a disposizione dell'infrastruttura necessaria per ospitare il sito web istituzionale dell'amministrazione ed i relativi servizi di gestione.
<i>Descrizione del servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Servizio IAAS: Il servizio di infrastruttura IAAS prevede la fornitura di macchine virtuali ospitate presso il DCUR. L'infrastruttura virtuale è ospitata presso una infrastruttura fisica condivisa con le diverse amministrazioni azioniste di INVA. L'accesso alle risorse di elaborazione è segmentato attraverso firewall virtuali che garantiscono un accesso sicuro, esclusivo e controllato alle risorse assegnate ▶ Servizi gestione: Gestione ordinaria e straordinaria dei sistemi virtuali. Gestione degli incidenti, gestione dei problemi, ripristino dei sistemi, nella finestra di erogazione del servizio in caso di fault. Gestione degli utenti, gestione dei log di sistema, verifica dello stato di funzionamento della VM, gestione delle patch di sistema. Personalizzazione delle configurazioni di sistema operativo. Attivazione e configurazione del sistema operativo, restore e riattivazione in caso di fault. ▶ Servizio BaaS: Servizi di schedulazione amministrazione e controllo delle attività di backup comprensivi in particolare delle attività di: <ul style="list-style-type: none"> – Implementazione delle operazioni di copia su supporto magnetico del backup – Verifica quotidiana dell'esito delle operazioni di backup – Sostituzione periodica dei supporti magnetici su Tape Library – Spostamento a cadenza mensile di un backup presso altro sito protetto – Conservazione di una copia a cadenza settimanale per 4 settimane e di una copia a cadenza mensile per 12 mesi. – Ripristino in caso di failure ▶ Servizio PaaS Oracle: I servizi di PAAS prevedono l'erogazione di un ambiente o istanza Oracle, per il Consiglio è stato calcolato il 50% di una istanza Oracle Enterprise secondo metrica standard CONSIP. In pratica abbiamo dedicato al consiglio un server Oracle con 2 VCPU e 8 GB di RAM dedicati.
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p><u>SERVIZIO WEB HOSTING</u></p> <p>Canali di accesso al servizio di assistenza Il servizio viene attivato secondo due possibili modalità operative: attivazione on-demand oppure secondo attività calendarizzate. Nel primo caso il canale di comunicazione è attivato direttamente dal primo livello dell'help desk, che comunica agli operatori la problematica in atto. Nel secondo caso le attività sono schedulate secondo un calendario predeterminato, che prevedono una serie di azioni standard da effettuarsi a prescindere dalla presenza o meno di problematiche in atto.</p> <p>Modalità operative I sistemi in gestione sono sottoposti a controlli sistematici automatici, utilizzando opportuni strumenti di monitoraggio: con questa modalità viene costantemente verificata la funzionalità dei singoli componenti del datacenter e lo stato complessivo dell'infrastruttura. Gli operatori del Livello 1 hanno accesso alla console di monitoraggio e a fronte della segnalazione di guasti eseguono alcune operazioni base e se necessario attivano l'intervento del supporto sistemistico di attori terzi che provvederanno ad eseguire gli opportuni interventi sull'infrastruttura della rete.</p>

Scheda Servizio - Servizi Web Hosting

	<p>Sistemi ospitati I sistemi in gestione sono sottoposti a controlli sistematici automatici, utilizzando opportuni strumenti di rilievo e gestione.</p> <p>I server gestiti come servizio Cloud presso DCUR sono i seguenti:</p> <table border="1" data-bbox="507 517 1439 712"> <thead> <tr> <th>N</th> <th>Nome logico server</th> <th>IaaS</th> <th>Gestione</th> <th>Applicazioni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>CONSWEBPRO</td> <td>Medium</td> <td>OS</td> <td>Web server</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>CONSWEBPRE</td> <td>Medium</td> <td>Os</td> <td>Preproduzione</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>CONSORA18</td> <td>Inclusa in PaaS Oracle</td> <td>PaaS Oracle</td> <td>Siti internet</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>CONSDBMYSQL</td> <td>Medium</td> <td>OS</td> <td>Db server mysql</td> </tr> </tbody> </table>	N	Nome logico server	IaaS	Gestione	Applicazioni	1.	CONSWEBPRO	Medium	OS	Web server	2.	CONSWEBPRE	Medium	Os	Preproduzione	3.	CONSORA18	Inclusa in PaaS Oracle	PaaS Oracle	Siti internet	4.	CONSDBMYSQL	Medium	OS	Db server mysql					
N	Nome logico server	IaaS	Gestione	Applicazioni																											
1.	CONSWEBPRO	Medium	OS	Web server																											
2.	CONSWEBPRE	Medium	Os	Preproduzione																											
3.	CONSORA18	Inclusa in PaaS Oracle	PaaS Oracle	Siti internet																											
4.	CONSDBMYSQL	Medium	OS	Db server mysql																											
<i>Livelli di servizio</i>	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 05, 07, 08 descritti nella carta degli SLA.																														
<i>Prospetto dei costi</i>	<table border="1" data-bbox="481 882 1471 1312"> <thead> <tr> <th>Pr.</th> <th>Descrizione voce di costo</th> <th>Q.tà</th> <th>Importo unitario</th> <th>Importo totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Servizio IAAS</td> <td>1</td> <td>€ 3.780,00</td> <td>€ 3.780,00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Servizio di gestione</td> <td>1</td> <td>€ 5.220,00</td> <td>€ 5.220,00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Servizio BaaS</td> <td>1</td> <td>€ 826,20</td> <td>€ 826,20</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Servizio PaaS Oracle</td> <td>1</td> <td>€ 7.500,00</td> <td>€ 7.500,00</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">Totale canone IVA vigente ESCLUSA</td> <td>€ 17.326,20</td> </tr> </tbody> </table>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario	Importo totale	1	Servizio IAAS	1	€ 3.780,00	€ 3.780,00	2	Servizio di gestione	1	€ 5.220,00	€ 5.220,00	3	Servizio BaaS	1	€ 826,20	€ 826,20	4	Servizio PaaS Oracle	1	€ 7.500,00	€ 7.500,00	Totale canone IVA vigente ESCLUSA				€ 17.326,20
Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario	Importo totale																											
1	Servizio IAAS	1	€ 3.780,00	€ 3.780,00																											
2	Servizio di gestione	1	€ 5.220,00	€ 5.220,00																											
3	Servizio BaaS	1	€ 826,20	€ 826,20																											
4	Servizio PaaS Oracle	1	€ 7.500,00	€ 7.500,00																											
Totale canone IVA vigente ESCLUSA				€ 17.326,20																											
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Trimestralmente verrà emesso, in formato elettronico, un report attestante l'andamento del servizio.																														
<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione avverrà con canoni trimestrali posticipati.																														
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Data Center																														
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Daniele Franco – Responsabile del servizio																														

Scheda Servizio - Servizio Backup remoto

<i>Titolo intervento</i>	SERVIZIO BACKUP REMOTO														
<i>Codice servizio</i>	23.001.09														
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>															
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio ha come scopo il garantire al Consiglio regionale uno spazio di archiviazione presso il DCUR (Datacenter Unico Regionale) e della relativa infrastruttura di accesso di rete per la conservazione di una copia dei backup interni.														
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>Il servizio di backup remoto si sviluppa nei seguenti elementi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Messa a disposizione presso il DCUR di spazio disco pari a 20 TB, accessibile attraverso una SHARE DI RETE, con protezione RAID 5 CPG N+2. Tale spazio disco NON è sottoposto ad ulteriori interventi di backup su altri supporti. Il trasferimento del dato da archiviare, sia in upload che in download, è a carico del personale tecnico del Consiglio Regionale ▶ Erogazione di connettività dedicata dalla sede del datacenter del Consiglio Regionale al DCUR su rete in fibra ottica MAN INVA, ambito EXTRANET, con i seguenti possibili dimensionamenti <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Opzione</th> <th>Banda assegnata</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>100 Mbps</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>200 Mbps</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>500 Mbps</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>1 Gbps</td> </tr> </tbody> </table>					Opzione	Banda assegnata	A	100 Mbps	B	200 Mbps	C	500 Mbps	D	1 Gbps
Opzione	Banda assegnata														
A	100 Mbps														
B	200 Mbps														
C	500 Mbps														
D	1 Gbps														
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>Specifiche del servizio Il servizio è caratterizzato come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interconnessione di rete attraverso MAN EXTRANET 2. Assegnazione spazio disco e SHARE DI RETE per il trasferimento dei backup secondo i protocolli di comunicazione concordati 3. Monitoraggio attraverso specifici strumenti <p>Canali di accesso al servizio di assistenza Il servizio di assistenza viene attivato secondo due possibili modalità operative: attivazione su richiesta specifica oppure a seguito delle attività di monitoraggio continuative o schedulate. Nel primo caso il servizio di assistenza è attivato direttamente contattando il primo livello del Service Desk, che inoltra la segnalazione ai gruppi di supporto sistemistici. Nel secondo caso l'intervento è attivato direttamente dai gruppi di supporto sistemistico, in base agli allarmi ricevuti dai sistemi di monitoraggio e di controllo.</p>														
<i>Livelli di servizio</i>	Il servizio viene erogato in base ai livelli di servizio 05, 07, 08 descritti nella carta degli SLA.														
<i>Prospetto dei costi</i>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario annuo	Importo totale annuo										
	1	Spazio di archiviazione in TB	20	435 €	8.700 €										
	4	Connessione MAN EXTRANET dedicata 500 Mbps – opzione C	1	24.000 €	24.000 €										
	Totale canone IVA vigente ESCLUSA				32.700 €										
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Secondo quanto definito nella carta degli SLA														

Scheda Servizio - Servizio Backup remoto

<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione avverrà con canoni trimestrali posticipati.
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Data Center
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Daniele Franco – Responsabile del servizio

Scheda Servizio - Rinnovi Licenze

<i>Titolo intervento</i>	SERVIZIO RINNOVI LICENZE																				
<i>Codice servizio</i>	23.001.10																				
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>																					
<i>Obiettivi del servizio</i>	<p>Il servizio ha come obiettivo il rinnovo dei contratti di licenza/assistenza in essere presso il Consiglio regionale. Obiettivo fondamentale del servizio è l'analisi dei contratti esistenti e delle relative licenze per procedere al loro rinnovo.</p>																				
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>IN.VA. si occuperà per conto del Consiglio regionale del rinnovo dei contratti riportati nella tabella seguente:</p> <table border="1" data-bbox="504 757 1393 965"> <thead> <tr> <th data-bbox="504 757 751 813">Brand</th> <th data-bbox="751 757 919 813">Data scadenza</th> <th data-bbox="919 757 1393 813">Descrizione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="504 813 751 846">HCL</td> <td data-bbox="751 813 919 846">31/12/2022</td> <td data-bbox="919 813 1393 846">Infrastruttura Domino</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 846 751 880">APC</td> <td data-bbox="751 846 919 880">31/12/2022</td> <td data-bbox="919 846 1393 880">UPS APC Symmetra 48K: SYMM PX2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 880 751 913">HPE</td> <td data-bbox="751 880 919 913">28/02/2023</td> <td data-bbox="919 880 1393 913">Assistenza HW/SW apparati HPE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 913 751 947">Sophos</td> <td data-bbox="751 913 919 947">31/01/2023</td> <td data-bbox="919 913 1393 947">Software antivirus</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 947 751 965">Cisco Smart Net</td> <td data-bbox="751 947 919 965">25/03/2023</td> <td data-bbox="919 947 1393 965">Assistenza HW/SW apparati networking</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'attività consisterà nell'effettuare un'analisi della situazione esistente ed individuare le aziende idonee a fornire i prodotti interessati, cercando di ottenere delle economie di scala laddove possibile.</p> <p>Tutti i contratti e le relative licenze dovranno continuare ad essere intestati al Consiglio regionale, in quanto proprietario delle licenze.</p> <p>Ultimata la fase di acquisto e rinnovo dei prodotti da parte di IN.VA., il Consiglio regionale sarà quindi il diretto intestatario dei contratti/licenze sui quali potrà operare autonomamente per ogni tipo di attività amministrativa e/o tecnica necessaria.</p>			Brand	Data scadenza	Descrizione	HCL	31/12/2022	Infrastruttura Domino	APC	31/12/2022	UPS APC Symmetra 48K: SYMM PX2	HPE	28/02/2023	Assistenza HW/SW apparati HPE	Sophos	31/01/2023	Software antivirus	Cisco Smart Net	25/03/2023	Assistenza HW/SW apparati networking
Brand	Data scadenza	Descrizione																			
HCL	31/12/2022	Infrastruttura Domino																			
APC	31/12/2022	UPS APC Symmetra 48K: SYMM PX2																			
HPE	28/02/2023	Assistenza HW/SW apparati HPE																			
Sophos	31/01/2023	Software antivirus																			
Cisco Smart Net	25/03/2023	Assistenza HW/SW apparati networking																			
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>Se necessario, IN.VA. si occuperà di richiedere agli attuali interlocutori un grace period per non rischiare di rimanere sprovvisti di copertura durante il periodo di rinnovo dei contratti.</p> <p>IN.VA. provvederà ad individuare i fornitori più appropriati con cui stipulare i vari contratti.</p> <p>IN.VA. procederà quindi all'acquisto delle licenze ed al rinnovo per l'anno 2023 dei contratti con la premura di riportare come intestatario degli stessi il Consiglio regionale.</p> <p>Successivamente IN.VA. invierà al Consiglio regionale i contratti, i codici di licenza, le credenziali di accesso ai rispettivi portali e qualsiasi altro documento ricevuto in fase di acquisto che attesti la proprietà dei prodotti.</p> <p>Per il dettaglio dei prodotti per i quali è richiesto il rinnovo per l'anno 2023 si rimanda ai contratti in essere sui portali delle rispettive case madri.</p>																				
<i>Livelli di servizio</i>	<p>Il servizio verrà erogato garantendo il rinnovo dei contratti entro il periodo di scadenza di ciascuno di essi o comunque non oltre l'eventuale grace period concesso.</p>																				
<i>Prospetto dei costi</i>	<p>Il costo definitivo di ciascun rinnovo potrà essere indicato solamente dopo aver ricevuto le quotazioni di tutti i prodotti; tale importo sarà condizionato sia dai listini pubblicati dai</p>																				

Scheda Servizio - Rinnovi Licenze

	<p>vari brand per l'anno 2023 sia dalla variazione del perimetro di alcuni contratti causato dal naturale ciclo di vita dei prodotti in essi compresi.</p> <p>Una stima dei costi è riportata nella tabella seguente ricavata basandosi sugli importi corrisposti per l'anno 2022 maggiorato del 4% a copertura dei costi relativi alle attività svolte da IN.VA:</p> <table border="1" data-bbox="513 544 1382 779"> <thead> <tr> <th>Brand</th> <th>Canone Annuale 2023 – IVA esclusa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HCL</td> <td>€ 9.518,08</td> </tr> <tr> <td>APC Symmetra 48K: SYMM PX2</td> <td>€ 3.390,40</td> </tr> <tr> <td>HPE</td> <td>€ 28.872,16</td> </tr> <tr> <td>Sophos</td> <td>€ 8.902,40</td> </tr> <tr> <td>Cisco Smart Net</td> <td>€ 7.821,59</td> </tr> <tr> <td>Microsoft enterprise agreement</td> <td>€ 32.875,44</td> </tr> <tr> <td>TOTALE</td> <td>€ 91.380,07</td> </tr> </tbody> </table>	Brand	Canone Annuale 2023 – IVA esclusa	HCL	€ 9.518,08	APC Symmetra 48K: SYMM PX2	€ 3.390,40	HPE	€ 28.872,16	Sophos	€ 8.902,40	Cisco Smart Net	€ 7.821,59	Microsoft enterprise agreement	€ 32.875,44	TOTALE	€ 91.380,07
Brand	Canone Annuale 2023 – IVA esclusa																
HCL	€ 9.518,08																
APC Symmetra 48K: SYMM PX2	€ 3.390,40																
HPE	€ 28.872,16																
Sophos	€ 8.902,40																
Cisco Smart Net	€ 7.821,59																
Microsoft enterprise agreement	€ 32.875,44																
TOTALE	€ 91.380,07																
<i>Modalità di rendicontazione</i>	Non prevista																
<i>Modalità di fatturazione</i>	La fatturazione avverrà per ciascun rinnovo contestualmente all'attivazione del contratto.																
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici - Area Service Management																
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Renato Linty																

Carta degli SLA

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi intende esplicitare in modo chiaro ed univoco le metodologie procedurali, contrattuali ed operative di come sono impostati i servizi IT presenti nella Convenzione.

In questo documento sono messi a fattore comune tutte le informazioni valide e trasversali per tutti i servizi a catalogo.

La struttura di questo documento riprende quindi i temi principali secondo quello che viene generalmente chiamato il ciclo di vita di un servizio, considerando gli aspetti progettuali, di proposta economica e stipula del contratto, erogazione, evoluzione e cessazione.

2 RAPPORTO CON L'UTENTE FINALE

2.1 REGISTRAZIONE, ANNULLO E ACCETTAZIONE CHIUSURA

Il rapporto con l'utente finale è tenuto principalmente dal Service Desk.

La richiesta dell'utente viene sempre registrata sul sistema di Service Management ed associata ad un identificativo univoco comunicato all'utente.

Se una richiesta è stata definita in modo palesemente errato la stessa viene annullata e aperta una nuova richiesta corretta.

Alla chiusura dell'attività l'utente riceve una notifica via posta elettronica con la richiesta di accettazione della chiusura. Al decorrere di 5 giorni solari la richiesta viene considerata automaticamente accettata.

2.2 DISPONIBILITÀ DELL'UTENTE

La disponibilità dell'utente finale è un fattore essenziale per poter verificare il risultato della richiesta. Laddove vi è un trattamento di credenziali personali la disponibilità dell'utente è obbligatoria.

Se la richiesta non viene risolta alla prima chiamata, INVA si impegna a ricontattare l'utente per le attività necessarie, anche più volte ed in orari diversi.

Sono possibili fino a 3 tentativi di ricerca dell'utente dove poi, a fronte di indisponibilità è possibile effettuare la chiusura d'ufficio della richiesta segnalata come inevasa o non verificata con l'utente.

2.3 REGISTRAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

In alcuni casi particolari, previa debita comunicazione preventiva secondo la normativa vigente, è possibile che INVA effettui una registrazione della comunicazione verbale.

2.4 LAMENTELE E RECLAMI

Ogni utente ed ogni Cliente ha la possibilità di esprimere lamentele e reclami che vengono trattati e gestiti secondo i processi specifici del sistema di qualità di INVA.

2.5 ACCESSO AI DATI DA PARTE DELL'UTENTE FINALE

Ogni utente ha la possibilità di avere contezza dei propri dati personali presenti all'interno del sistema di Service Management secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

3 CARATTERISTICHE DEI PROCESSI PRINCIPALI

3.1 PROCESSI DI SUPPORTO

Per processi di supporto si intendono l'insieme di tutte le attività strutturate a supporto degli utenti per la fruizione dei servizi IT forniti.

Rientrano in queste categorie le richieste utente relative a malfunzionamenti, supporto all'uso dei sistemi, ecc.

Queste attività vengono misurate secondo il tempo trascorso dalla ricezione al gruppo tecnico specialistico alla chiusura dell'attività.

Carta degli SLA

3.1.1 APPLICAZIONE DEL WORKAROUND

Viene applicato il principio cardine del processo di Incident Management secondo le Best Practice ITIL per cui a fronte di un malfunzionamento, l'applicazione di una soluzione temporanea che permetta all'utente di operare, è da considerare come chiusura accettabile della richiesta.

Le successive attività derivate di analisi, individuazione delle cause (Problem Management), e messa in opera delle soluzioni (Change Management) seguono normalmente tempistiche e logiche diverse rispetto alla segnalazione utente.

3.1.2 IL PROCESSO SOSPENSIVO

È prevista la possibilità di sospendere il calcolo del tempo per queste attività solo per cause non dovute a INVA.

In tutti i casi di sospensione viene informato il soggetto principale coinvolto. Le tipologie di sospensione possibili sono di seguito elencate.

Tipo	Descrizione
Attesa Utente	<ul style="list-style-type: none">La sospensione è a causa dell'utente (assenza, indisponibilità, fornitura di informazioni, specifiche, richiesta di controllo/verifica)
Attesa Cliente	<ul style="list-style-type: none">Si è in attesa di una decisione del Cliente per la risoluzione del problema
Attesa Ambiente	<ul style="list-style-type: none">Attesa disponibilità per riavvio sistemi
Attesa Fornitore	<ul style="list-style-type: none">Si è in attesa di un'attività e/o di una informazione di un fornitore, non dipendente da INVA (tipicamente una garanzia)
Attesa altra attività	<ul style="list-style-type: none">Quando l'attività è dipendente dalla chiusura di un'altra attività ancora in corso o da un cambiamento
Pianificazione utente	<ul style="list-style-type: none">Preso appuntamento con l'utente, Attività pianificate con l'utente o con il Cliente
In indagine	<ul style="list-style-type: none">Non vi è una soluzione rapida al problema manifestato, è necessario un approfondimento di indagine.

I Livelli di servizio sono sospesi durante tutte le operazioni di approvazione e di accettazione da parte dell'utente.

3.2 PROCESSI DI CAMBIAMENTO

Prima di essere effettuate le attività di cambiamento richiedono una valutazione tecnica, a volte una approvazione ed una pianificazione concordata.

Queste attività vengono misurate sul rispetto degli impegni presi in fase di pianificazione.

3.2.1 LA RIPIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

È prevista la possibilità di ripianificare le attività di cambiamento solo in seguito a condivisione / informazione con utenti / referenti del Cliente.

3.3 PROCESSI DI MONITORAGGIO ED ATTIVITÀ PREVENTIVE

Rientrano in questa categoria tutte le attività routinarie di monitoraggio sulla situazione dei sistemi, dei servizi, e sulle operazioni pianificate ordinarie.

Queste attività prevedono una periodicità definita e l'obiettivo del servizio è il rispetto della loro esecuzione secondo la periodicità definita.

3.3.1 TEMPO MASSIMO DI APERTURA

Qualora delle richieste (esclusi i cambiamenti) risultino non concluse e pendenti per cause non dipendenti da INVA **oltre i 60 giorni solari** è possibile per il Service Desk procedere ad una chiusura d'ufficio con segnalazione ai partecipanti coinvolti.

3.4 RAPPORTO CON FORNITORI

I Fornitori di INVA che concorrono alla produzione del servizio operano solidariamente con INVA secondo le stesse regole e condizioni.

Carta degli SLA

Ai Fornitori dei Clienti che vengono attivati dal Service Desk viene richiesto e permesso di operare sul sistema di Service Management di INVA.

4 ASPETTI GENERALI

Sono di seguito riportati una serie di parametri che hanno una valenza complessiva per tutti i livelli di servizio.

4.1 LE METRICHE

La struttura dello SLA è definita secondo una serie di parametri comuni, di seguito elencati. Nei casi in cui essi differiscano dall'ordinario o siano necessarie particolari indicazioni, vengono indicati nella specifica scheda di servizio.

La sua composizione è descritta di seguito specificando i seguenti parametri:

Parametro	Descrizione
Tipologia di SLA	<p>Sono essenzialmente due:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempi di risposta: calcolano il tempo di un processo operativo per eseguire una certa attività da parte di risorse umane. • Disponibilità : calcola il tempo di disponibilità di un servizio basato su tecnologia informatica.
Misura da rilevare	<p>Descrive la tipologia del livello di servizio da rilevare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la tipologia "Tempi di risposta" le misure da rilevare sono tre: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Tempo di presa in carico</u>: è il tempo che intercorre tra l'apertura della richiesta da parte del Service DESK e la assegnazione ad un gruppo specialistico; ○ <u>Tempo di inizio intervento</u>: è il tempo che intercorre tra l'assegnazione dell'Incidente da parte del Service Desk al gruppo tecnico di riferimento e la sua assegnazione ad un tecnico specifico; ○ <u>Tempo di fine intervento</u>: è il tempo che intercorre tra l'apertura dell'Incidente e la sua chiusura; ○ <u>Rispetto della pianificazione</u>: si intende la chiusura dell'attività tecnica oggetto di cambiamento entro i termini di fine indicati nella pianificazione previsionale. Nel caso di modifica della pianificazione, si considera il rispetto dell'ultimo termine indicato e concordato. • Per la tipologia "Disponibilità dei sistemi o dei servizi" la misura da rilevare è il tempo di UPTIME, ovvero il tempo in cui il sistema è risultato disponibile presso il Datacenter ospitante.
Dettaglio	Descrizione più dettagliata della Misura da rilevare
Tempo Obiettivo	Rappresenta il valore temporale di risultato che ci si impegna a raggiungere nell'erogazione del servizio nel periodo definito dalla base temporale.
Valore soglia	Specifica il valore di mancata fornitura del livello offerto oltre il quale l'obiettivo non è raggiunto. Rappresenta la percentuale di incidenti + cambiamenti che devono rispettare il valore obiettivo concordato.
Calcolo	<p>Specifica come viene effettuato la misura del livello di servizio offerto.</p> <p>Per gli SLA di tipologia "Tempi di risposta", il calcolo degli SLA viene effettuato con la seguente formula</p> $\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$ <p>Per gli SLA di tipologia "Disponibilità dei sistemi o servizi", i sistemi vengono considerati disponibili per tutto il tempo in cui non sono aperte (da utenti e impattanti su tutto il servizio o in automatico da sistemi di monitoraggio) segnalazioni di indisponibilità. La disponibilità viene quindi calcolata secondo la seguente formula</p> $\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$

Carta degli SLA

Parametro	Descrizione																															
Base temporale	La base temporale ordinaria di calcolo																															
Eccezioni	Rappresentano i casi particolari in cui il livello di servizio deve essere diversamente considerato o non è applicabile. L'eccezione è data da situazioni dovute da causa di forza maggiore. Gli incidenti rientranti nei casi di eccezione vanno esclusi dal computo complessivo.																															
Applicabilità	Rappresenta i casi in cui il livello di servizio può essere correttamente applicato, come ad esempio un periodo minimo di preavviso per un'attività pianificata. Le diverse condizioni vengono indicate sulle singole schede di dettaglio.																															
Condizioni	Descrive eventuali limitazioni nella valutazione del livello di servizio come ad esempio una quantità minima o massima. Le diverse condizioni vengono indicate sulle singole schede.																															
Fonte informativa	Specifica la fonte da dove vengono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto La principale fonte informativa è il sistema di Service Management di INVA.																															
Penale	Valore e metodo di calcolo della penale per la fuoriuscita dal valore soglia indicato.																															
Priorità	La priorità è definita come una combinazione tra urgenza e impatto, come dalla seguente tabella:																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Urgenza</th> <th rowspan="2">Priorità</th> <th colspan="4">Impatto</th> </tr> <tr> <th>1. Ente</th> <th>2. Sito / Dipartimento</th> <th>3. Utenti Multipli</th> <th>4. Utente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"></td> <td>1. Critica</td> <td>1. Critica</td> <td>1. Critica</td> <td>2. Alta</td> <td>2. Alta</td> </tr> <tr> <td>2. Alta</td> <td>1. Critica</td> <td>2. Alta</td> <td>2. Alta</td> <td>3. Media</td> </tr> <tr> <td>3. Media</td> <td>2. Alta</td> <td>2. Alta</td> <td>3. Media</td> <td>3. Media</td> </tr> <tr> <td>4. Bassa</td> <td>2. Alta</td> <td>3. Media</td> <td>3. Media</td> <td>4. Bassa</td> </tr> </tbody> </table>	Urgenza	Priorità	Impatto				1. Ente	2. Sito / Dipartimento	3. Utenti Multipli	4. Utente		1. Critica	1. Critica	1. Critica	2. Alta	2. Alta	2. Alta	1. Critica	2. Alta	2. Alta	3. Media	3. Media	2. Alta	2. Alta	3. Media	3. Media	4. Bassa	2. Alta	3. Media	3. Media	4. Bassa
	Urgenza			Priorità	Impatto																											
		1. Ente	2. Sito / Dipartimento		3. Utenti Multipli	4. Utente																										
		1. Critica	1. Critica	1. Critica	2. Alta	2. Alta																										
2. Alta		1. Critica	2. Alta	2. Alta	3. Media																											
3. Media		2. Alta	2. Alta	3. Media	3. Media																											
4. Bassa		2. Alta	3. Media	3. Media	4. Bassa																											

4.2 PROSEGUO ALLA SCADENZA

Il servizio verrà erogato garantendo il rinnovo dei contratti entro il periodo di scadenza di ciascuno di essi o comunque non oltre l'eventuale "grace period" concesso.

5 DETTAGLIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

5.1 LIVELLI DI SERVIZIO SUI TEMPI DEI PROCESSI OPERATIVI

Le misurazioni avvengono per queste metriche

Tipologia	Elenco	Fonte informativa
1. Tempi del Service Desk nella gestione dei canali di comunicazione.	<ul style="list-style-type: none"> Livello di servizio 01: TASSO DI ABBANDONO Livello di servizio 02: TEMPO MEDIO DI ATTESA Livello di servizio 03: TEMPO DI RISPOSTA RICHIESTE ASINCRONE 	Calcolati in base ai sistemi di Centralino telefonico o altri sistemi
2. Tempi di processi operativi nell'esecuzione dei servizi.	<ul style="list-style-type: none"> Livello di servizio 04: TEMPO DI FINE INTERVENTO 1 Livello di servizio 05: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2 Livello di servizio 06: TEMPO DI EVASIONE 	Calcolati dal sistema di gestione dei processi di Service Management

Carta degli SLA

PARAMETRI COMUNI	
VALORE SOGLIA	>= 92%
CALCOLO	<p>Per gli SLA di tipologia 1</p> $\frac{\text{Numero di chiamate rispettose del tempo obiettivo}}{\text{Numero di chiamate totale}}$ <p>Per gli SLA di tipologia 2</p> $\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$
BASE TEMPORALE	Trimestrale
ECCEZIONI	<p>Sono da considerarsi cause al di fuori della responsabilità di INVA e di Regione tutte le anomalie derivanti da guasti o malfunzionamenti o mancati interventi da parte del gestore nazionale con il quale INVA o Regione hanno stipulato contratti per i servizi descritti nella presente convenzione.</p> <p>INVA e Regione opereranno comunque concordemente ogni azione possibile, per quanto non prevista o normata dalla presente convenzione, (utilizzo di linee alternative, comunicazione agli utenti attraverso gli opportuni canali mediali ecc.) volte a minimizzare il disservizio verso gli utenti finali.</p> <p>I tempi di ripristino indicati non si applicano in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cause di forza maggiore; • Guasti causati da terzi; • "Causa cliente", ovvero indisponibilità della sede dell'ente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto. • Indisponibilità dell'utente, laddove sia necessaria la sua presenza per accesso ai sistemi • alle richieste ricevute in regime di reperibilità e/o fuori dalla fascia oraria di servizio.
APPLICABILITÀ	Le attività misurate con queste metriche concorrono in modo complessivo (per tutti i servizi contrattualmente erogati) alla valutazione del raggiungimento di SLA secondo il valore soglia.
CONDIZIONI	Disponibilità all'accesso, Conoscenza del soggetto terzo laddove necessario.
PENALE	Nel caso del mancato rispetto dei livelli di servizio il Cliente potrà avvalersi della facoltà di applicazione di una penale pari all'0,5% del valore del servizio nel periodo, per ogni punto percentuale di differenza rispetto al valore soglia.

5.1.1 TEMPI DEL SERVICE DESK NELLA GESTIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

Per tutti gli indicatori la fascia oraria è la seguente

Giorni Feriali 07.30 – 18.00 – sabato non festivo 08.00 – 12.00

Indicatore	Misura da rilevare	Dettaglio	Tempo obiettivo
1. TEMPO DI RISPOSTA DELL'OPERATORE PER CANALE SINCRONO	Tempo entro cui gli operatori devono rispondere dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore	Tempo che intercorre tra la selezione da parte dell'utente della scelta dell'eventuale IVR e la risposta da parte dell'operatore deve essere al più 30 secondi	<=30"

Carta degli SLA

Indicatore	Misura da rilevare	Dettaglio	Tempo obiettivo
2. TEMPO MEDIO DI ATTESA	Tempo di attesa da parte dell'utenza attraverso il solo canale telefonico	Valore medio di tutte le chiamate ricevute	<=30"
3. TEMPO DI RISPOSTA RICHIESTE ASINCRONE	Tempo di risposta di un operatore a richieste asincrone nella fascia oraria di erogazione del servizio.		Entro 16 ore

5.1.2 TEMPI DI PROCESSI OPERATIVI NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

N.	Titolo	Fascia oraria	Metrica	Processi di riferimento	Oggetto	PRIORITA			
						1	2	3	4
04	TEMPO DI INIZIO INTERVENTO	Feriali 8-18	Inizio intervento	Request Fullfilment	Service Support	4 h	4 h	8 h	16 h
05	TEMPO DI FINE INTERVENTO 1		Fine intervento	Incident Management	Incident	4 h	8 h	16 h	32 h
06	TEMPO DI FINE INTERVENTO 2			Access Management	Service Request	16 h	16 h	32 h	48 h
			Request Fullfilment	Service Support					
07	TEMPO DI EVASIONE	Rispetto pianificazione	Change Management	Change e Service Request	RISPETTO PIANO				
			Event Management e IT operation	Service Request					

5.1.3 ESEMPIO DI CALCOLO

Nel caso in cui tutti i livelli di servizio siano applicabili per l'insieme dei servizi erogati.

Livello di servizio	1° Periodo di valutazione		2° Periodo di valutazione	
	Attività entro l'obiettivo	Attività chiuse oltre l'obiettivo	Attività entro l'obiettivo	Attività chiuse oltre l'obiettivo
03 TEMPO DI INIZIO INTERVENTO 1	7	1	6	2
04 TEMPO DI FINE INTERVENTO 1	5	1	4	1
05 TEMPO DI FINE INTERVENTO 2	44	1	33	4
06 TEMPO DI EVASIONE	30	1	21	4
Totale	86	4	64	11
Risultato di SLA	86/90 95,55 %	4/90 4,45 %	64/75 85,33 %	11/75 14,67 %
Obiettivo di SLA 92 %	SLA RAGGIUNTO		SLA NON RAGGIUNTO	

Carta degli SLA

5.2 LIVELLI DI SERVIZIO DI DISPONIBILITA'

È definita una unica misurazione pari alla DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.

08. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	
FASCIA ORARIA	H24 7 SU 7
MISURA DA RILEVARE	Disponibilità effettiva del servizio rispetto alla disponibilità teorica.
REQUISITI	Il servizio deve essere disponibile (disponibilità teorica) per tutta la fascia oraria prevista.
VALORE SOGLIA	99 % per ogni singolo servizio oppure definita specificatamente
CALCOLO	$\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$
ECCEZIONE	La disponibilità effettiva si intende ad esclusione degli elementi tecnologici non pertinenti al servizio specifico ed al netto dell'indisponibilità derivante da interruzioni programmate e da cause non imputabili ad INVA.
FONTE INFORMATIVA	Sistema di monitoraggio e log dei sistemi. Sistema di Service Management.
PENALE	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia: 1% del valore contrattuale del servizio specifico.

6 LA RENDICONTAZIONE

Al fine di garantire una adeguata verifica dell'andamento del servizio, INVA produrrà in formato elettronico una reportistica con cadenza trimestrale con cui vengono calcolati gli SLA, riportante l'andamento dei livelli di servizio pattuiti contrattualmente.

In caso di necessità specifiche manifestate, INVA si riserverà la facoltà di valutare, analizzare e valorizzare economicamente la produzione di ulteriori report che possano soddisfare le esigenze del Cliente.

6.1 GIUSTIFICAZIONI DELLE FUORIUSCITE

A fronte di specifici casi di fuoriuscita dai Livelli di Servizio INVA fornisce in fase di rendicontazione delle giustificazioni che possono fare cambiare la considerazione del calcolo strumentale.

6.2 ATTIVITÀ IN ITINERE A CAVALLO DI CONTRATTO DI COMPETENZA

Sono oggetto di valutazione del risultato di SLA solamente gli oggetti chiusi, con accettazione utente o per decorrenza dei termini temporali.

Eventuali attività avviate ma non terminate saranno rendicontate nel periodo di chiusura.

Nel caso di chiusura del contratto e/o del servizio, le attività che per chiusura superano il limite temporale saranno oggetto di valutazione e rendicontazione compresa nell'ultimo periodo di validità.

6.3 IL CALCOLO DELLE PENALI

L'entità delle penali viene definita complessivamente per l'insieme dei servizi erogati al singolo Cliente tenentario di contratto. I seguenti punti ne precisano il calcolo:

- La differenza in punti percentuali viene calcolata se superiore ad un punto e con un'approssimazione ad una cifra decimale.
- Le percentuali di raggiungimento degli SLA sono calcolate con arrotondamento ad una cifra decimale [funzione ARROTONDA(numero,1)].
- Le penali sono applicabili con una differenza in punti percentuali superiore o uguale all'unità considerando un arrotondamento a zero cifre decimali [Es. 89,5 -> 90; 89,4 -> 89; 89,6 -> 90].

Carta degli SLA

- Il valore economico della penale viene calcolato sul valore contrattuale della componente di servizio coinvolta, per il periodo di valutazione indicato nella base temporale, come specificato in ogni singola scheda.

Per i servizi definiti con un valore economico variabile a consuntivo, il valore della penale viene fissato con un importo costante per ogni punto percentuale di differenza.

7 GLOSSARIO

Termine	Descrizione
Incident \ Incidente	Oggetto attraverso il quale vengono gestiti i processi di Incident Management, secondo la terminologia ITIL v3
Service request \ Richiesta di servizio	Oggetto attraverso il quale vengono gestiti i processi di Request Fulfillment, Access Management, Security Management, Event Management, IT Operation, secondo la terminologia ITIL v3. Può prevedere un ciclo approvativo
Service Support \ Richiesta di supporto	Oggetto attraverso il quale vengono gestiti i processi di Request Fulfillment, secondo la terminologia ITIL v3. Può prevedere un ciclo approvativo
Change \ Cambiamento	Oggetto attraverso il quale viene gestito il processo di Change Management.
Task \ Compito	Oggetto dettagliante una specifica attività nell'ambito di una Change
Processo	Un insieme strutturato e definito di attività che perseguono uno specifico obiettivo
Funzione	Una struttura organizzativa specialistica per competenza tecnica e/o per specifico ruolo nell'ambito di uno o più processi
Service Desk	Funzione che ha come compito principale la gestione del contatto con l'utente finale
KPI	Una metrica utilizzata per valutare tempi o risultati di un processo specifico, senza finalità contrattuale.
Incident Management	Processo di gestione dei malfunzionamenti
Access Management	Processo di gestione degli accessi ai sistemi e servizi
Change Management	Processo di gestione dei cambiamenti
Event Management	Processo di monitoraggio dei sistemi
IT Operation	Processo di gestione delle attività ordinarie di manutenzione (backup, patch management e simili)
Request Fulfillment	Processo di gestione delle richieste di servizio (Informazioni, supporto, tutto quello che non è nelle voci precedenti)

Letto, approvato e sottoscritto

In vacanza del Dirigente della Struttura
Gestione risorse e patrimonio
IL SEGRETARIO

IL PRESIDENTE