



Deliberazione adottata nella riunione di **20 febbraio 2020**

***ESTRATTO DI DELIBERAZIONE***

In Aosta, addì **venti** del mese di **febbraio** dell'anno **duemilaventi** alle ore 11:00 presieduto dal Presidente Emily Rini 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:

DISTORT Luca	Vicepresidente	Presente
FARCOZ Joël	Vicepresidente	Presente
DAUDRY Jean-Claude	Segretario	Presente
VESAN Luigi	Segretario	Presente

Funge da Segretaria la Sig.ra Rosaria CASTRONOVO, dirigente della struttura organizzativa Gestione risorse e patrimonio;

Assistono alla riunione il Segretario Generale del Consiglio Dott.ssa Christine PERRIN e il dirigente della struttura organizzativa Affari Generali Dott.ssa Silvia MENZIO;

Il Presidente Emily Rini, constatata la validità della riunione, dichiara aperta la seduta alle ore 11,15 per la trattazione degli oggetti iscritti all'ordine del giorno, come da lettera in data 18 febbraio 2020, prot. n. 1007.

L'Ufficio di Presidenza procede ai seguenti atti:

**N. 21/2020**

***OGGETTO***

**Affido per l'anno 2020 alla società partecipata IN.VA dei servizi e delle prestazioni professionali in ambito informatico. Approvazione e prenotazione di spesa.**

**Oggetto: Affidato per l'anno 2020 alla società partecipata IN.VA dei servizi e delle prestazioni professionali in ambito informatico. Approvazione e prenotazione di spesa.**

## **L'UFFICIO DI PRESIDENZA**

Ricordato che, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della legge regionale n. 3/2011, il Consiglio regionale si avvale della società in house partecipata IN.VA. in applicazione della Convenzione quadro tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e IN.VA. stessa, approvata con DGR n. 80/2019 per gli anni 2019/2023.

Richiamata la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 5/2019 con la quale si affidavano i servizi e le prestazioni professionali in ambito informatico alla società partecipata IN.VA. per l'anno 2019;

Ravvisata la necessità di confermare per l'anno 2020 gli stessi servizi e le stesse prestazioni professionali contenuti nella deliberazione di cui al paragrafo precedente per l'anno 2019, ad eccezione del collegamento della sede del CO.RE.COM alla MAN regionale;

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;

Visto il provvedimento dirigenziale n. 8188/2019 del Coordinatore del dipartimento Innovazione e agenda digitale e del dirigente della struttura Sistemi Informativi e Tecnologici della Presidenza della Regione di affidato ai sensi della legge regionale n. 16/1996 alla società IN.VA. dei servizi di gestione e manutenzione ai sistemi informativi e tecnologici regionali e assistenza all'utente per l'anno 2020;

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 n. 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.”*

Vista l'offerta protocollo n. 456/2020 articolata in schede servizi e sintetizzata nel seguente prospetto:

	<b>Servizio</b>	<b>IVA esclusa</b>	<b>IVA inclusa</b>	<b>Capitolo</b>
1	Manutenzione fonia	12.000,00	14.640,00	155.6053
2	Connettività Internet	26.200,00	31.964,00	
3	Service desk	4.290,00	5.233,80	155.6054
4a	Assistenza on site: Tecnico II livello	46.900,00	57.218,00	
4b	Assistenza on site: sistemista esperto	86.940,00	106.066,80	155.6250
4c	Assistenza on site: capo progetto	90.620,00	110.556,40	
5	Web hosting	14.873,00	18.145,06	155.6056
6	Rilevazione presenze	1.034,00	1.261,48	
7	Gestione integrata consumabili	12.000,00	14.640,00	155.6059
	<b>Totale generale</b>	<b>294.857,00</b>	<b>359.725,54</b>	

Precisato che per i servizi in argomento la congruità è stata accertata dal dirigente della struttura gestione risorse e patrimonio in quanto gli importi unitari sono gli stessi di quelli praticati alla Presidenza della Regione, al Comune di Aosta e all'AUSL e sono rimasti sostanzialmente invariati dall'introduzione dell'euro o dalla loro introduzione; evidenziato inoltre che quanto sopra si evince anche dal soprarichiamato provvedimento dirigenziale n. 8188/2019 del Coordinatore del dipartimento Innovazione e agenda digitale e del dirigente della struttura Sistemi Informativi e Tecnologici della Presidenza della Regione

Richiamata la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 127/2018 con la quale è stata definita la nuova struttura organizzativa del Consiglio regionale, la graduazione delle posizioni organizzative dei livelli dirigenziali e i criteri per il conferimento dei relativi incarichi;

Visto il bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2020 e per il triennio 2020/2022, approvato con deliberazione del Consiglio n. 1147/XV del 2 dicembre 2019;

Richiamata la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 153/2019 del 6 dicembre 2019 con la quale è stato approvato il documento tecnico di accompagnamento e il bilancio finanziario gestionale per il triennio 2020/2022;

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

Su proposta del Presidente del Consiglio regionale.

Ad unanimità di voti favorevoli

## DELIBERA

- a) di affidare alla Società IN.VA. lo svolgimento dei servizi indicati in premessa per l'anno 2020, 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 regolamentare i rapporti tra il Consiglio regionale ed IN.VA. assoggettando il presente affido alle condizioni generali espresse nella convenzione quadro tra Regione Autonoma Valle d'Aosta e IN.VA.;
- c) di delegare eventuali integrazioni di costo per gli interventi a volume o a consumo a successivi provvedimenti dirigenziali;
- d) di prenotare la spesa complessiva di **€ 359.725,54 € IVA 22% inclusa**;
- e) di prenotare le seguenti le somme per un totale di **€ 359.725,54** (Trecentocinquanta-nove-sette-cento-venti-cinque/54) 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 2020/2022 - **esercizio 2020** - del Consiglio regionale che presenta la necessaria disponibilità:

Importo in Euro		Capitolo		Scheda	
14.640,00	Quattordici-mila-sei-cento-quaranta/00	155.6053	Servizi di rete per trasmissione dati e VOIP	1	Manutenzione fonia
31.964,00	Trentuno-mila-nove-cento-cento-sessanta-quattro/00	155.6053	Servizi di rete per trasmissione dati e VOIP	2	Connettività internet
5.233,80	Cinque-mila-due-cento-trenta-tre/80	155.6054	Assistenza all'utente e formazione	3	Service desk
57.218,00	Cinquanta-sette-mila-due-dento-diciotto/00	155.6054	Assistenza all'utente e formazione	4a	Assistenza on site: Tecnico II livello
216.623,20	Due-cento-sedici-mila-sei-cento-venti-tre/20	155.6250	Servizi di consulenza e di prestazioni professionali ICT	4b 4c	Assistenza on site: sistemista esperto Assistenza on site capo progetto
18.145,06	Diciotto-mila-cento-quaranta-cinque/06	155.6056	Servizi per i sistemi	5	Web hosting
1.261,48	Mille-due-cento-sessanta-uno/48	155.6056	Servizi per i sistemi	6	Rilevazione presenze



14.640,00	Quattordici-mila-sei-cento-quaranta/00	155.6059	Servizi per le postazioni di lavoro	7	Gestione integrata consumabili
-----------	--	----------	-------------------------------------	---	--------------------------------

f) 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 – Manutenzione e gestione sistema di fonia

<i>Codice Intervento</i>	<b>NA</b>
<i>Titolo intervento</i>	<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE E GESTIONE SISTEMA DI FONIA</b>
<i>Codice servizio</i>	
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>	
<i>Obiettivi del servizio</i>	<p>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.</p>
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>Il sistema VOIP è attivo presso le seguenti sedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consiglio Regionale della Valle d'Aosta</li> <li>▶ CORECOM</li> <li>▶ Difensore Civico</li> </ul> <p>Tutte le sedi condividono la centrale VOIP Avaya Aura installata presso il datacenter del Consiglio regionale di via Piave. Presso le sedi remote del Co.Re.Com. e del Difensore Civico 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 2017 la centrale telefonica di via Piave è stata oggetto di un aggiornamento alla release 7.1 con una contestuale virtualizzazione su ambiente VMware dei server che la compongono.</p> <p>L'unico componente dell'infrastruttura che non è stato virtualizzato 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 il ruolo che ricopre, la sua virtualizzazione non è stata possibile ma si è pensato comunque di incrementare la tolleranza ai guasti dell'intero sistema introducendo un secondo gateway di backup. Quest'ultimo è configurato in maniera analoga a quella del gateway in esercizio di cui garantisce un cold backup 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 file audio si trovano sul gateway dal quale vengono richiamati all'occorrenza.</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>

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

Di seguito vengono riportate le caratteristiche tecniche degli apparati hardware interessati dal servizio di assistenza:			
Q.tà	Apparato	Specifiche Apparato	
1	GATEWAY	<b>Avaya G450MP80</b> s/n 11N529803766 Software version: 38.20.1  Media socket #1: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #2: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #3: Avaya MP80 VoIP DSP Module	
		<b>Avaya G450 Power Supply 400W</b> s/n 11DT22479420	
		<b>Avaya G450 Power Supply 400W</b> s/n 11DT22479076	
		<b>Avaya G450 fan-tray unit</b> s/n 11N529803556	
		<b>Avaya MM710B T1/E1 Media Module HV15</b> s/n 11WZ364001YB	
		<b>Avaya MM711 ANALOG HV46</b> s/n 13WZ10600N2Z	
		<b>Avaya MM711 ANALOG HV46</b> s/n 13WZ10600N3V	
1	GATEWAY (SPARE)	<b>Avaya G450MP80</b> s/n 3TG04129678 Software version: 38.20.1  Media socket #1: Avaya MP80 VoIP DSP Module Media socket #2: Avaya MP80 VoIP DSP Module	
		<b>Avaya G450 Power Supply 400W</b> s/n 12DT51526052	
		<b>Avaya G450 fan-tray unit</b> s/n 13TG04127714	
		<b>Avaya MM710B T1/E1 Media Module HV16</b> s/n 13WZ07400AAF	
1	ATA Fax Co.Re.Com.	<b>Smartnode Patton SN4112/JS/EUI</b> s/n 00A0BA03C936 HV: 4.4	
1	ATA Fax Difensore Civico	<b>Smartnode Patton SN4112/JS/EUI</b> 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

Scheda Servizio – Manutenzione e gestione sistema di fonia

	<p>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:</p> <table border="1" data-bbox="481 490 1197 712"> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #cccccc;"></td> </tr> <tr> <td>Communication Manager (CM)</td> <td>7.1.1.0.0.532.23985</td> </tr> <tr> <td>Session Manager (SM)</td> <td>7.1.1.0.711008</td> </tr> <tr> <td>System Manager (SMGR)</td> <td>7.1.0.0.1125193</td> </tr> <tr> <td>US (Utility Server)</td> <td>7.1.0.0.0.18-e55-01</td> </tr> </table>			Communication Manager (CM)	7.1.1.0.0.532.23985	Session Manager (SM)	7.1.1.0.711008	System Manager (SMGR)	7.1.0.0.1125193	US (Utility Server)	7.1.0.0.0.18-e55-01
Communication Manager (CM)	7.1.1.0.0.532.23985										
Session Manager (SM)	7.1.1.0.711008										
System Manager (SMGR)	7.1.0.0.1125193										
US (Utility Server)	7.1.0.0.0.18-e55-01										
<p><i>Organizzazione del servizio</i></p>	<p>Il servizio si articola nei seguenti macro ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ servizio di assistenza hardware per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la risoluzione di anomalie hardware per i due gateway che compongono la centrale telefonica</li> <li>- la risoluzione di anomalie hardware dei terminali telefonici e ATA</li> </ul> </li> <li>▶ servizio di assistenza (incident management) per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- risoluzione anomalie sistemistiche presenti sulla centrale telefonica</li> </ul> </li> <li>▶ servizio di gestione dei cambiamenti (change management), per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'installazione di nuovi apparati telefonici</li> <li>- lo spostamento di apparati telefonici</li> <li>- la configurazione o la modifica dei servizi telefonici</li> <li>- le variazioni nelle configurazioni a fronte dell'eventuale variazione dei carrier voce e dati e dei piani di numerazione IP</li> </ul> </li> <li>▶ servizio di supporto specialistico al sistema di fonia per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la risoluzione di problemi complessi non risolti nell'ambito del servizio di assistenza e manutenzione (escalation dell'incident management)</li> <li>- l'analisi dei malfunzionamenti relativi all'interfacciamento con altre centrali non comprese nel perimetro di assistenza e con i flussi esterni</li> <li>- l'analisi degli incident e applicazione delle misure necessarie per risolvere malfunzionamenti ricorrenti (problem management)</li> <li>- l'installazione delle correzioni software raccomandate dal produttore degli apparati (firmware management) e dei centralini (patch management)</li> </ul> </li> </ul> <p>Tutte le richieste di intervento devono essere indirizzate al Service Desk INVA che funge da punto unico di contatto.</p>										
<p><i>Livelli di servizio</i></p>											

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

	<p>Il servizio verrà erogato in base ai seguenti livelli di servizio:</p> <p><b>Livello di servizio 1: TEMPO DI RIPRISTINO CENTRALE TELEFONICA (GUASTO BLOCCANTE)</b></p> <p><b>Livello di servizio 2: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO NON BLOCCANTE)</b></p> <p><b>Livello di servizio 3: TEMPO DI EVASIONE RICHIESTA DI CAMBIAMENTI</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 1: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO BLOCCANTE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canale di erogazione</td> <td>On site o remoto</td> </tr> <tr> <td>Fascia oraria di erogazione</td> <td>Giorni feriali - 08.00-17.30</td> </tr> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo relativo al ripristino del sistema in caso di guasto bloccante</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>Entro 4 ore dalla segnalazione nel 90% dei casi Entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione nel 100% dei casi</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Trimestre</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Software di Service Management</td> </tr> <tr> <td>Condizione</td> <td>Per guasto bloccante si intende un guasto che coinvolga il sistema nella sua globalità o per cui sussista almeno una delle seguenti condizioni: - almeno il 50% degli apparecchi interni bloccati; - tutti i posti operatore bloccati - almeno il 50% dei flussi fuori servizio. Viene considerato guasto bloccante il malfunzionamento su 18 terminali telefonici ritenuti di particolare importanza, e nello specifico: - Presidente (1 interno) - Vicepresidenti (4 interni) - Segreteria presidente (4 interni) - Segreteria vicepresidenti (3 interni) - Segreteria gruppi consiglieri (6 interni)</td> </tr> <tr> <td>Eccezioni</td> <td>Guasti dovuti alla rete pubblica di fonia, al cablaggio strutturato, alla rete di interconnessione IP tra le centrali: l'incident sarà sospeso fino al ripristino di elementi a carico di altri fornitori</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 2: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO NON BLOCCANTE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canale di erogazione</td> <td>On site</td> </tr> <tr> <td>Fascia oraria di erogazione</td> <td>Giorni feriali - 08.00-17.30</td> </tr> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo relativo al ripristino del sistema in caso di guasto non bloccante</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>Entro 8 ore dalla segnalazione nel 90% dei casi Entro 3 giorni lavorativi successivi dalla segnalazione nel 100% dei casi</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Trimestre</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Software di Service Management</td> </tr> <tr> <td>Eccezioni</td> <td>In caso di forza maggiore o mancata presenza dell'utente finale all'appuntamento</td> </tr> </tbody> </table>	Livello di servizio 1: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO BLOCCANTE)		Canale di erogazione	On site o remoto	Fascia oraria di erogazione	Giorni feriali - 08.00-17.30	Misura da rilevare	Tempo relativo al ripristino del sistema in caso di guasto bloccante	Requisiti	Entro 4 ore dalla segnalazione nel 90% dei casi Entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione nel 100% dei casi	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati	Base temporale	Trimestre	Fonte informativa	Software di Service Management	Condizione	Per guasto bloccante si intende un guasto che coinvolga il sistema nella sua globalità o per cui sussista almeno una delle seguenti condizioni: - almeno il 50% degli apparecchi interni bloccati; - tutti i posti operatore bloccati - almeno il 50% dei flussi fuori servizio. Viene considerato guasto bloccante il malfunzionamento su 18 terminali telefonici ritenuti di particolare importanza, e nello specifico: - Presidente (1 interno) - Vicepresidenti (4 interni) - Segreteria presidente (4 interni) - Segreteria vicepresidenti (3 interni) - Segreteria gruppi consiglieri (6 interni)	Eccezioni	Guasti dovuti alla rete pubblica di fonia, al cablaggio strutturato, alla rete di interconnessione IP tra le centrali: l'incident sarà sospeso fino al ripristino di elementi a carico di altri fornitori	Livello di servizio 2: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO NON BLOCCANTE)		Canale di erogazione	On site	Fascia oraria di erogazione	Giorni feriali - 08.00-17.30	Misura da rilevare	Tempo relativo al ripristino del sistema in caso di guasto non bloccante	Requisiti	Entro 8 ore dalla segnalazione nel 90% dei casi Entro 3 giorni lavorativi successivi dalla segnalazione nel 100% dei casi	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati	Base temporale	Trimestre	Fonte informativa	Software di Service Management	Eccezioni	In caso di forza maggiore o mancata presenza dell'utente finale all'appuntamento
Livello di servizio 1: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO BLOCCANTE)																																							
Canale di erogazione	On site o remoto																																						
Fascia oraria di erogazione	Giorni feriali - 08.00-17.30																																						
Misura da rilevare	Tempo relativo al ripristino del sistema in caso di guasto bloccante																																						
Requisiti	Entro 4 ore dalla segnalazione nel 90% dei casi Entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione nel 100% dei casi																																						
Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati																																						
Base temporale	Trimestre																																						
Fonte informativa	Software di Service Management																																						
Condizione	Per guasto bloccante si intende un guasto che coinvolga il sistema nella sua globalità o per cui sussista almeno una delle seguenti condizioni: - almeno il 50% degli apparecchi interni bloccati; - tutti i posti operatore bloccati - almeno il 50% dei flussi fuori servizio. Viene considerato guasto bloccante il malfunzionamento su 18 terminali telefonici ritenuti di particolare importanza, e nello specifico: - Presidente (1 interno) - Vicepresidenti (4 interni) - Segreteria presidente (4 interni) - Segreteria vicepresidenti (3 interni) - Segreteria gruppi consiglieri (6 interni)																																						
Eccezioni	Guasti dovuti alla rete pubblica di fonia, al cablaggio strutturato, alla rete di interconnessione IP tra le centrali: l'incident sarà sospeso fino al ripristino di elementi a carico di altri fornitori																																						
Livello di servizio 2: TEMPO DI RIPRISTINO (GUASTO NON BLOCCANTE)																																							
Canale di erogazione	On site																																						
Fascia oraria di erogazione	Giorni feriali - 08.00-17.30																																						
Misura da rilevare	Tempo relativo al ripristino del sistema in caso di guasto non bloccante																																						
Requisiti	Entro 8 ore dalla segnalazione nel 90% dei casi Entro 3 giorni lavorativi successivi dalla segnalazione nel 100% dei casi																																						
Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati																																						
Base temporale	Trimestre																																						
Fonte informativa	Software di Service Management																																						
Eccezioni	In caso di forza maggiore o mancata presenza dell'utente finale all'appuntamento																																						

Scheda Servizio - Manutenzione e gestione sistema di fonia

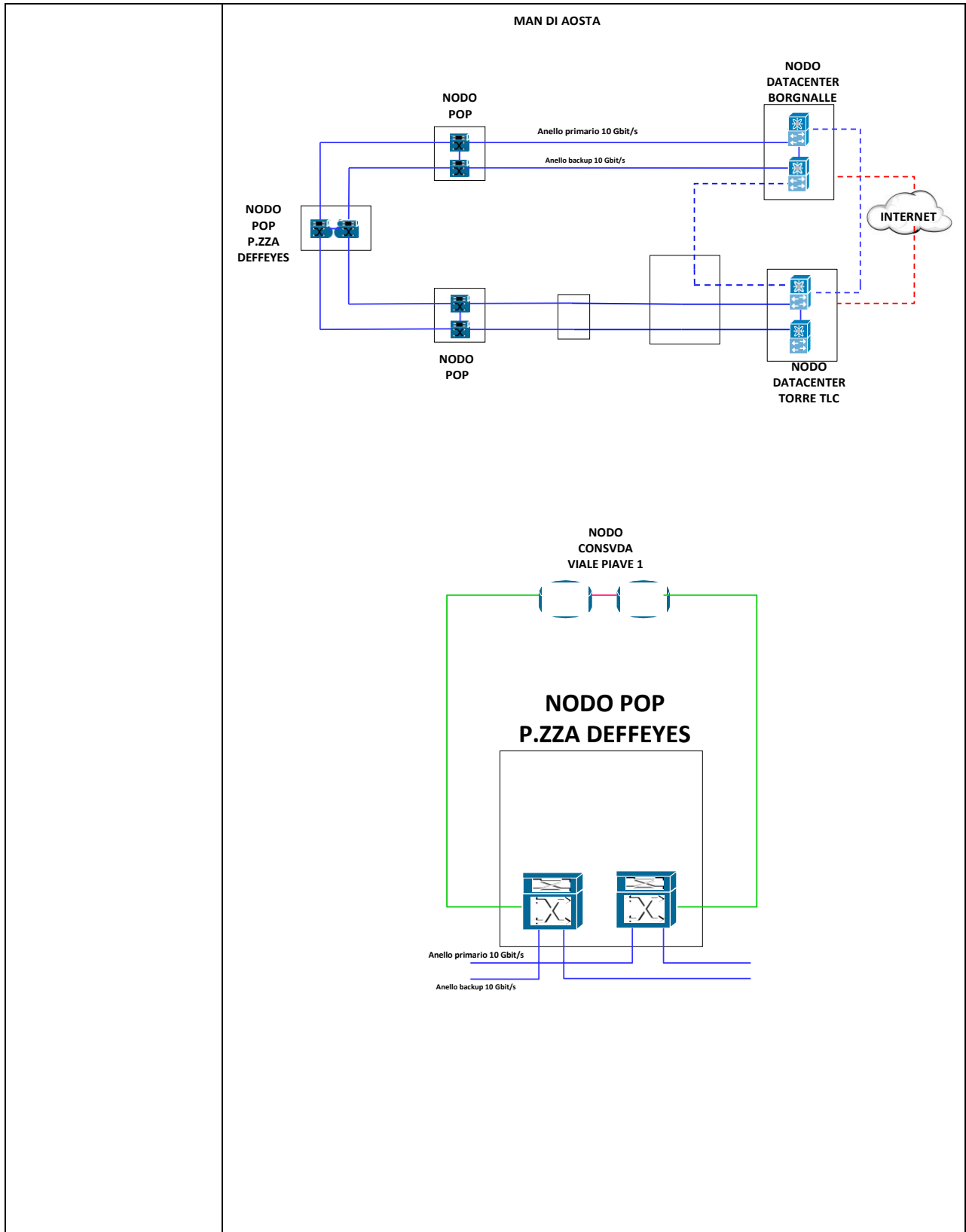
	<b>Livello di servizio 4: TEMPO DI EVASIONE RICHIESTA DI CAMBIAMENTI</b>				
	Canale di erogazione	On site o remoto			
	Fascia oraria di erogazione	Giorni feriali - 08.00-17.30			
	Misura da rilevare	Evasione richiesta di cambiamento			
	Requisiti	Entro 3 giorni lavorativi nel 90% dei casi Entro 5 giorni lavorativi nel 100% dei casi			
	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati			
	Base temporale	Trimestre			
	Fonte informativa	Software di Service Management			
	Eccezioni	In caso di forza maggiore o mancata presenza dell'utente finale all'appuntamento			
<i>Prospetto dei costi</i>	<b>Pr.</b>	<b>Descrizione voce di costo</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Importo unitario</b>	<b>Importo complessivo annuo</b>
	1	Assistenza hardware e software sulle centrali di Fonia	1	€ 12.000	€ 12.000
		<b>Totale del canone IVA vigente ESCLUSA</b>			<b>€ 12.000</b>
<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 Servizi Tecnologici e Gestione Sistemi Area Servizi Tecnologici				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Mirko Milliery – Responsabile Servizio Gestione Fonia & Posta Elettronica				

Scheda Servizio – Servizi Internet e Connettività

<i>Codice Intervento</i>	<b>NA</b>
<i>Titolo intervento</i>	<b>SERVIZI INTERNET E CONNETTIVITA'</b>
<i>Codice servizio</i>	<b>10300320247</b>
<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 <u>Internet</u> che la connettività intranet verso gli uffici del Co.re.com presso il Castello di Montfleury Via Piccolo San Bernardo n. 39.
<i>Descrizione del servizio</i>	<p><b><u>SERVIZI INTERNET</u></b></p> <p>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, FASTWEB 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 100 Mbps.</p> <p>Il servizio di accesso ad Internet comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Connettività internet con servizio di tipo bilanciato in upload/download su una banda massima pari a 100 Mbps.</li> <li>▶ Gestione ed instradamento del protocollo BGP4</li> </ul> <p>Tramite un centro di gestione, INVA interviene sugli apparati per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Supervisionare il funzionamento della Rete</li> <li>▶ Garantire la qualità del servizio richiesto</li> </ul> <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>L'architettura di rete, relativa al rilegamento della sede del Consiglio Regionale di Via Piave alla MAN di Aosta, è quella sotto riportata:</p>



Scheda Servizio - Servizi Internet e Connettività



**Scheda Servizio – Servizi Internet e Connettività**

	<p><b><u>SERVIZI DI CONNETTIVITA' SEDE CO.RE.COM</u></b></p> <p>Oltre alla connettività Internet sopra descritta, è compresa attualmente anche la connettività tra la sede di Via Piave 1 e la sede Co.re.com presso il Castello di Montfleuray Via S. Piccolo San Bernardo n. 39.</p> <p>Questo tipo di connettività è 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>
<p><i>Organizzazione del servizio</i></p>	<p><b><u>SERVIZI INTERNET E DI CONNETTIVITA'</u></b></p> <p><b>Canali di accesso al servizio di assistenza</b> 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><b>Modalità operative</b> 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 l'intervento del supporto sistemistico di attori terzi che provvederanno ad eseguire gli opportuni interventi sull'infrastruttura della rete.</p>
<p><i>Livelli di servizio</i></p>	<p><b><u>SERVIZI INTERNET E DI CONNETTIVITA'</u></b></p> <p>Il servizio di accesso ad internet verrà erogato in base ai seguenti indicatori:</p> <p><b>Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio</b> <b>Livello di servizio 2: Tempo di ripristino del collegamento</b></p> <p>Per disponibilità globale del servizio si intende il numero di ore lavorative di funzionamento del servizio nell'arco di un anno. La disponibilità è calcolata come il complemento a 100 della indisponibilità annua, quest'ultima rilevata come sommatoria della durata dei disservizi segnalati dall'Amministrazione sull'accesso ed effettivamente riscontrati da INVA.</p> <p>La formula utilizzata per il calcolo della disponibilità è la seguente:</p> $[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno}}] \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La durata di ciascun guasto (se effettivamente riscontrato) e' espressa in numero di ore lavorative intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione;</li> <li>▶ Il numero di giorni lavorativi moltiplicato il numero di ore giornaliere lavorative, rappresenta il periodo di osservazione considerato, riferibile comunque ad un anno.</li> </ul> <p>Il tempo di ripristino dell'accesso è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione da parte di INVA.</p>

Scheda Servizio – Servizi Internet e Connettività

	<p>I tempi di ripristino indicati non si applicano in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cause di forza maggiore;</li> <li>▶ Guasti causati da terzi;</li> <li>▶ “Causa cliente”, ovvero indisponibilità della sede dell'ente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="491 573 1439 786"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Disponibilità globale del servizio</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>H24 per 7 giorni su 7</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>=&gt; 99,5 % di disponibilità</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td><math>[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})}] \times 100</math></td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Annua</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Sistemi di monitoraggio</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="491 810 1439 1048"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 2: Tempo di ripristino dell'accesso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo di ripristino</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>Entro 8 ore lavorative per 85% dei casi Entro 12 ore lavorative per 100% dei casi</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Interventi effettuati secondo i requisiti/Interventi totali effettuati</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Annua</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Sistemi di monitoraggio</td> </tr> </tbody> </table>	Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio		Misura da rilevare	Disponibilità globale del servizio	Requisiti	H24 per 7 giorni su 7	Valore soglia	=> 99,5 % di disponibilità	Calcolo	$[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})}] \times 100$	Base temporale	Annua	Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio	Livello di servizio 2: Tempo di ripristino dell'accesso		Misura da rilevare	Tempo di ripristino	Requisiti	08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali	Valore soglia	Entro 8 ore lavorative per 85% dei casi Entro 12 ore lavorative per 100% dei casi	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti/Interventi totali effettuati	Base temporale	Annua	Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio
Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio																													
Misura da rilevare	Disponibilità globale del servizio																												
Requisiti	H24 per 7 giorni su 7																												
Valore soglia	=> 99,5 % di disponibilità																												
Calcolo	$[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})}] \times 100$																												
Base temporale	Annua																												
Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio																												
Livello di servizio 2: Tempo di ripristino dell'accesso																													
Misura da rilevare	Tempo di ripristino																												
Requisiti	08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali																												
Valore soglia	Entro 8 ore lavorative per 85% dei casi Entro 12 ore lavorative per 100% dei casi																												
Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti/Interventi totali effettuati																												
Base temporale	Annua																												
Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio																												
<p>Prospetto dei costi annuali</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">CONFIGURAZIONI PROPOSTE</th> </tr> <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>Servizi Internet (100 Mbps) presso sede centrale ed intranet da sede centrale a sede Co.re.com ( 100 Mbps) con portante in Fibra Ottica</td> <td>1</td> <td>€ 26.200,00</td> <td>€ 26.200,00</td> </tr> </tbody> </table>	CONFIGURAZIONI PROPOSTE					Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo Unitario	Importo Totale	1	Servizi Internet (100 Mbps) presso sede centrale ed intranet da sede centrale a sede Co.re.com ( 100 Mbps) con portante in Fibra Ottica	1	€ 26.200,00	€ 26.200,00													
CONFIGURAZIONI PROPOSTE																													
Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo Unitario	Importo Totale																									
1	Servizi Internet (100 Mbps) presso sede centrale ed intranet da sede centrale a sede Co.re.com ( 100 Mbps) con portante in Fibra Ottica	1	€ 26.200,00	€ 26.200,00																									
<p>Modalità di rendicontazione</p>	<p>Bimestralmente verrà emesso, in formato elettronico, un report attestante l'andamento del servizio.</p>																												
<p>Modalità di fatturazione</p>	<p>La fatturazione avverrà con canoni trimestrali posticipati</p>																												
<p>Struttura di riferimento del fornitore</p>	<p>Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici</p>																												
<p>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</p>	<p>Paolo Cretier – Responsabile Servizio</p>																												

Scheda Servizio - Service Desk

<i>Codice Intervento</i>	<b>NA</b>
<i>Titolo intervento</i>	<b>SERVICE DESK</b>
<i>Codice servizio</i>	
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>	
<i>Obiettivi del servizio</i>	<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"> <li>▶ gli applicativi della Regione Autonoma Valle d'Aosta</li> <li>▶ le richieste di sostituzione dei toner esausti relativamente alle stampanti coperte dal servizio</li> </ul> <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"> <li>▶ Convergenza in un unico punto di contatto delle richieste di assistenza</li> <li>▶ Continuità nella copertura temporale del servizio</li> <li>▶ Uniformità nell'approccio alla problematica esposta da parte degli operatori</li> <li>▶ Tracciabilità costante dell'iter dell'intervento</li> </ul>
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>Il servizio copre i seguenti ambiti operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assistenza diretta sul corretto utilizzo degli ambienti applicativi della Regione Autonoma Valle d'Aosta</li> <li>▶ Fornitura di informazioni relative agli interventi svolti o in essere</li> <li>▶ Gestione delle richieste di servizio relative agli ambiti applicativi della Regione Autonoma Valle d'Aosta</li> <li>▶ Attivazione di attori di 2° livello coinvolti nel ciclo di assistenza quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogatori del servizio di gestione integrata dei consumabili di stampa</li> </ul> </li> <li>▶ Monitoraggio degli interventi in essere ed eventuale sollecito degli attori variamente coinvolti nel ciclo di lavoro</li> </ul> <p>L'accesso al servizio può avvenire mediante i seguenti canali operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Telefonico, attraverso il numero unico predisposto</li> <li>▶ Posta Elettronica, attraverso la casella e-mail assistenza@invallee.it</li> </ul>
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>INVA utilizza, per l'erogazione del servizio in oggetto, le seguenti infrastrutture:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Postazioni di lavoro all'uso predisposte per gli operatori di front line</li> <li>▶ Applicazione di ticketing</li> <li>▶ 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</li> <li>▶ Postazioni telefoniche integrate</li> <li>▶ Strumenti di Data Warehouse per la definizione di report e analisi statistiche sul traffico telefonico</li> <li>▶ Strumenti di knowledge management</li> </ul>

### Scheda Servizio – Service Desk

***Il servizio è attivo tutti i giorni feriali della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle 18.00 e il sabato mattina dalle 08.00 alle 12.00.***

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.

Le modalità operative con le quali viene erogato il servizio possono essere raggruppate in tre macrofasi:

1. Inoltro della richiesta di assistenza o supporto

La richiesta di assistenza viene indirizzata al Service Desk fornendo le seguenti indicazioni di base:

- ▶ 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

2. Attivazione dell'intervento o fornitura di supporto

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:

- ▶ 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)

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.

3. Gestione dell'iter dell'intervento

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.

Scheda Servizio - Service Desk

	<p>BENI COPERTI DAL SERVIZIO SERVICE DESK INFRASTRUTTURALE</p> <p>Sulla base della situazione cespiti rilevata, il volume di Postazioni di Lavoro attualmente in uso è il seguente:</p> <table border="1" data-bbox="497 573 1150 663"> <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																																											
<p><i>Livelli di servizio</i></p>	<p>Il servizio viene erogato in base ai seguenti livelli di servizio:</p> <p><b>Livello di servizio 1: TASSO DI ABBANDONO</b>  <b>Livello di servizio 2: TEMPO MEDIO DI ATTESA</b>  <b>Livello di servizio 3: TEMPO MEDIO DI PRESA IN CARICO E-MAIL</b></p> <table border="1" data-bbox="497 936 1457 1442"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 1: TASSO DI ABBANDONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canale</td> <td>Telefonico</td> </tr> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Chiamate abbandonate dell'utenza</td> </tr> <tr> <td>Dettaglio</td> <td>Sono considerate tutte le chiamate telefoniche che giungono attraverso il canale indicato</td> </tr> <tr> <td>Condizioni</td> <td>Il funzionamento del sistema di centrale telefonica regionale</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>Percentuale di chiamate terminate prima di avere ottenuto risposta da parte degli operatori – Sono tutte le chiamate entrate nel sistema e abbandonate dall'utente dopo almeno 30 secondi di attesa</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>&lt;= 5% di abbandoni</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Chiamate abbandonate / Chiamate totali ricevute</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Trimestre</td> </tr> <tr> <td>Eccezioni</td> <td>Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA, compresi i disservizi del sistema di fonia fornito dal gestore.</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Software di gestione centralino telefonico</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="497 1503 1457 1980"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 2: TEMPO MEDIO DI ATTESA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canale</td> <td>Telefonico</td> </tr> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo di attesa da parte dell'utenza</td> </tr> <tr> <td>Dettaglio</td> <td>Sono considerate tutte le chiamate telefoniche che giungono attraverso il canale indicato</td> </tr> <tr> <td>Condizioni</td> <td>Il funzionamento del sistema di centrale telefonica regionale</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>Tempo medio che intercorre tra l'accesso al centralino di INVA (segnale di libero o risposta da parte di un messaggio di cortesia/attesa) e la risposta da parte dell'operatore</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>30"</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Valore medio su tutte le chiamate in ingresso</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Trimestre</td> </tr> <tr> <td>Eccezioni</td> <td>Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA, compresi i disservizi del sistema di fonia fornito dal gestore.</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Software di gestione centralino telefonico</td> </tr> </tbody> </table>	Livello di servizio 1: TASSO DI ABBANDONO		Canale	Telefonico	Misura da rilevare	Chiamate abbandonate dell'utenza	Dettaglio	Sono considerate tutte le chiamate telefoniche che giungono attraverso il canale indicato	Condizioni	Il funzionamento del sistema di centrale telefonica regionale	Requisiti	Percentuale di chiamate terminate prima di avere ottenuto risposta da parte degli operatori – Sono tutte le chiamate entrate nel sistema e abbandonate dall'utente dopo almeno 30 secondi di attesa	Valore soglia	<= 5% di abbandoni	Calcolo	Chiamate abbandonate / Chiamate totali ricevute	Base temporale	Trimestre	Eccezioni	Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA, compresi i disservizi del sistema di fonia fornito dal gestore.	Fonte informativa	Software di gestione centralino telefonico	Livello di servizio 2: TEMPO MEDIO DI ATTESA		Canale	Telefonico	Misura da rilevare	Tempo di attesa da parte dell'utenza	Dettaglio	Sono considerate tutte le chiamate telefoniche che giungono attraverso il canale indicato	Condizioni	Il funzionamento del sistema di centrale telefonica regionale	Requisiti	Tempo medio che intercorre tra l'accesso al centralino di INVA (segnale di libero o risposta da parte di un messaggio di cortesia/attesa) e la risposta da parte dell'operatore	Valore soglia	30"	Calcolo	Valore medio su tutte le chiamate in ingresso	Base temporale	Trimestre	Eccezioni	Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA, compresi i disservizi del sistema di fonia fornito dal gestore.	Fonte informativa	Software di gestione centralino telefonico
Livello di servizio 1: TASSO DI ABBANDONO																																													
Canale	Telefonico																																												
Misura da rilevare	Chiamate abbandonate dell'utenza																																												
Dettaglio	Sono considerate tutte le chiamate telefoniche che giungono attraverso il canale indicato																																												
Condizioni	Il funzionamento del sistema di centrale telefonica regionale																																												
Requisiti	Percentuale di chiamate terminate prima di avere ottenuto risposta da parte degli operatori – Sono tutte le chiamate entrate nel sistema e abbandonate dall'utente dopo almeno 30 secondi di attesa																																												
Valore soglia	<= 5% di abbandoni																																												
Calcolo	Chiamate abbandonate / Chiamate totali ricevute																																												
Base temporale	Trimestre																																												
Eccezioni	Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA, compresi i disservizi del sistema di fonia fornito dal gestore.																																												
Fonte informativa	Software di gestione centralino telefonico																																												
Livello di servizio 2: TEMPO MEDIO DI ATTESA																																													
Canale	Telefonico																																												
Misura da rilevare	Tempo di attesa da parte dell'utenza																																												
Dettaglio	Sono considerate tutte le chiamate telefoniche che giungono attraverso il canale indicato																																												
Condizioni	Il funzionamento del sistema di centrale telefonica regionale																																												
Requisiti	Tempo medio che intercorre tra l'accesso al centralino di INVA (segnale di libero o risposta da parte di un messaggio di cortesia/attesa) e la risposta da parte dell'operatore																																												
Valore soglia	30"																																												
Calcolo	Valore medio su tutte le chiamate in ingresso																																												
Base temporale	Trimestre																																												
Eccezioni	Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA, compresi i disservizi del sistema di fonia fornito dal gestore.																																												
Fonte informativa	Software di gestione centralino telefonico																																												

Scheda Servizio - Service Desk

<b>Livello di servizio 3: TEMPO MEDIO DI PRESA IN CARICO E-MAIL</b>					
Canale	E-mail				
Misura da rilevare	Tempo di presa in carico delle segnalazioni da parte degli utenti via e-mail				
Dettaglio	Sono considerate tutte le e-mail relative a richieste di assistenza indirizzate alla mailbox prevista				
Condizioni	Il funzionamento del sistema di posta elettronica				
Requisiti	Tempo medio che intercorre tra la ricezione della mail nel sistema di posta elettronica INVA e la presa in carico della stessa da parte dell'operatore				
Valore soglia	NDB (entro il giorno lavorativo successivo)				
Calcolo	Valore medio su tutte le mail in ingresso				
Base temporale	Trimestre				
Eccezioni	Fanno eccezione i periodi di indisponibilità per cause non imputabili alla rete informatica di INVA				
Fonte informativa	Software di gestione del Service Desk				
<p>Sono da considerarsi cause al di fuori della responsabilità di INVA e del Consiglio tutte le anomalie derivanti da guasti o malfunzionamenti o mancati interventi da parte del gestore nazionale con il quale INVA o il Consiglio hanno stipulato contratti per i servizi descritti nella presente convenzione. INVA e il Consiglio 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>					
<i>Prospetto dei costi</i>	<b>Pr.</b>	<b>Descrizione voce di costo</b>	<b>Q.tà</b>	<b>Costo unitario annuo</b>	<b>Importo complessivo annuo</b>
	1	Service Desk Infrastrutturale	110	€ 39,00	€ 4.290,00
	<b>Totale del canone IVA vigente ESCLUSA</b>				<b>€ 4.290,00</b>
<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 un'unica rata annuale.				
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Infrastrutture e Servizi Tecnologici Area Service Desk e Servizi a supporto				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Nataschia Caddeo – Responsabile Service Desk				

Scheda Servizio - Servizi di assistenza on-site

Codice Intervento	NA
Titolo intervento	SERVIZI DI ASSISTENZA ON-SITE
Codice servizio	
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><b>A. <u>Tecnico di assistenza di 2° livello</u></b></p> <p><b>Mansioni</b> 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>B. <u>Sistemista</u></b></p> <p><b>Mansioni</b> Supporta il capo progetto nella definizione del disegno dell'architettura del sistema per ciò che concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le funzionalità del sistema operativo e l'utilizzo dei programmi di utilità per lo sviluppo delle applicazioni;</li> <li>- Le interazioni tra software e hardware sia a livello centrale che periferico;</li> <li>- La definizione delle interfacce tra sottosistemi diversi;</li> <li>- Le implementazioni delle politiche di sicurezza Intranet e Internet richieste dal Consiglio regionale;</li> <li>- La supervisione della gestione del software di base e di sistema e di tutte le interazioni con l'ambiente operativo e i DBMS.</li> </ul> <p><b>C. <u>Capo progetto</u></b></p> <p><b>Mansioni</b> Pianifica e organizza quanto concordato dal 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 il sistemista in tutte le attività di gestione, manutenzione e upgrade del datacenter del Consiglio regionale.</p> <p><b><u>Inserimento nella Struttura organizzativa del Consiglio Regionale</u></b></p> <p>Tutte le attività verranno svolte in accordo tra il Capo progetto di INVA e il Capo ufficio dei Sistemi informativi del Consiglio regionale Sig. Alberto Massino.</p> <p><b><u>Sede di lavoro</u></b> Sedi anche decentrate degli Uffici del Consiglio regionale.</p>



**Scheda Servizio - Servizi di assistenza on-site**

<i>Organizzazione del servizio</i>	<p>Le risorse coinvolte possono ricevere due tipologie di input:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dal Service Desk di 1° livello (per conto degli utenti), attraverso l'apposito strumento di ticketing;</li> <li>▶ Direttamente dalla struttura organizzativa di riferimento del Consiglio Regionale</li> </ul> <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	Costo unitario giornaliero	Importo complessivo annuo
	1	Tecnico di assistenza di 2° livello	175	€ 268,00	€ 46.900,00
	2	Sistemista esperto	230	€ 378,00	€ 86.940,00
	3	Capoprogetto	230	€ 394,00	€ 90.620,00
	<b>Totale del canone IVA vigente ESCLUSA</b>				<b>€ 224.460,00</b>
<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 Desk e Servizi a supporto				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Luca Faccin – Responsabile di progetto				

Scheda Servizio - Servizi Web Hosting

<i>Codice Intervento</i>	
<i>Titolo intervento</i>	<b>SERVIZI WEB HOSTING</b>
<i>Codice servizio</i>	<b>20.227</b>
<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 <u>sito web</u> istituzionale dell'amministrazione.
<i>Descrizione del servizio</i>	<p><b><u>WEB HOSTING</u></b></p> <p>Il servizio Web Hosting si sviluppa nei seguenti principali macroambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Messa a disposizione di spazio web per la pubblicazione del sito. Il sito sarà ospitato presso il Data Center di INVA, mediante la messa a disposizione di opportune apparecchiature in grado di ospitare le relative applicazioni</li> <li>▶ Erogazione di connettività per l'accesso al sito dalla rete Internet. Per garantire l'accesso e la fruizione da parte degli utenti finali dei contenuti del sito ospitato, si sfrutterà la connettività data dall'infrastruttura di INVA, mediante la messa a disposizione dell'infrastruttura di rete relativa.</li> <li>▶ Attivazione e gestione degli spazi web. L'attivazione iniziale e la gestione operativa degli spazi web viene garantita mediante opportuni meccanismi di controllo e supervisione delle apparecchiature ospitanti (gestione spazio disco), in modo tale da garantire costantemente la migliore fruibilità tecnica (non di contenuti) del sito da parte degli utenti finali.</li> <li>▶ Attivazione e gestione autorizzazioni e accessi alle modifiche dei contenuti del sito. L'accesso al Data Center (in modalità diretta o tramite connessione remota), verrà garantito mediante l'istituzione di opportune politiche di accesso che permetteranno ai Web Designer e/o ai manutentori dei contenuti e delle applicazioni di operare secondo quanto previsto dai relativi accordi con il Consiglio Regionale. INVA non opererà in alcun modo sui contenuti né delle applicazioni né delle eventuali basi dati ad esse connesse.</li> <li>▶ Attivazione e gestione sistemistica di database collegati al sito. Nel caso in cui il sito sia dotato, per esigenze operative, di una base dati associata, INVA ne garantirà l'hosting, compresa la sua gestione di tipo sistemistico (analisi dei carichi, gestione degli spazi, etc.).</li> <li>▶ Gestione dei backup. Giornalmente verranno effettuate copie di salvataggio dei dati associati al sito dell'Ente, in modo tale da garantirne la sicurezza in caso di crash del sistema. Il backup effettuato il venerdì verrà conservato in luogo sicuro per le successive 4 settimane. Il backup di fine mese verrà invece conservato per gli 8 mesi successivi.</li> </ul> <p>In linea teorica non vi sono limitazioni per quanto concerne lo spazio messo a disposizione per ospitare l'applicazione (e le eventuali basi dati connesse) relativa al sito.</p> <p>Le tipologie di piattaforme ospitate sono di due tipi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Microsoft (IIS)</li> </ul>

**Scheda Servizio - Servizi Web Hosting**

	<p>► Open Source (Apache)</p> <p>Le Basi Dati ospitate e mantenute possono appartenere alle seguenti categorie:</p> <p>► Oracle ► MS SQL</p> <p>Il servizio viene costantemente monitorato, in modo tale da avere sempre sotto controllo lo stato di efficienza dei servizi che lo compongono ed intervenire, in caso di necessità, per il ripristino delle loro funzionalità.</p>
<p><i>Organizzazione del servizio</i></p>	<p><b><u>SERVIZIO WEB HOSTING</u></b></p> <p><b>Canali di accesso al servizio di assistenza</b> 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><b>Modalità operative</b> 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 l'intervento del supporto sistemistico di attori terzi che provvederanno ad eseguire gli opportuni interventi sull'infrastruttura della rete.</p>
<p><i>Livelli di servizio</i></p>	<p><b><u>SERVIZIO WEB HOSTING</u></b></p> <p>Il servizio di di web hosting verrà erogato in base ai seguenti indicatori:</p> <p><b>Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio</b> <b>Livello di servizio 2: Tempo di ripristino del servizio</b></p> <p>Per disponibilità globale del servizio si intende il numero di ore lavorative di funzionamento del servizio nell'arco di un anno. La disponibilità è calcolata come il complemento a 100 della indisponibilità annua, quest'ultima rilevata come sommatoria della durata dei disservizi segnalati dall'Amministrazione sull'accesso ed effettivamente riscontrati da INVA.</p> <p>La formula utilizzata per il calcolo della disponibilità è la seguente:</p> $[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})}] \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>► La durata di ciascun guasto (se effettivamente riscontrato) è espressa in numero di ore lavorative intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione;</li> <li>► Il numero di giorni lavorativi moltiplicato il numero di ore giornaliere lavorative, rappresenta il periodo di osservazione considerato, riferibile comunque ad un anno.</li> </ul> <p>Il tempo di ripristino dell'accesso è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione da parte di INVA.</p>

Scheda Servizio - Servizi Web Hosting

	<p>I tempi di ripristino indicati non si applicano in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cause di forza maggiore;</li> <li>▶ Guasti causati da terzi;</li> <li>▶ "Causa cliente", ovvero indisponibilità della sede dell'ente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="491 573 1442 786"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Disponibilità globale del servizio</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>H24 per 7 giorni su 7</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>=&gt; 99 % di disponibilità</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td><math>[1 - \sum \text{durata guasti}/(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})] \times 100</math></td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Annua</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Sistemi di monitoraggio</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="491 813 1442 1048"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 2: Tempo di ripristino dell'accesso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo di ripristino</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>Entro 8 ore lavorative per 85% dei casi Entro 12 ore lavorative per 99,8% dei casi</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Interventi effettuati secondo i requisiti/Interventi totali effettuati</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Annua</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Sistemi di monitoraggio</td> </tr> </tbody> </table>					Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio		Misura da rilevare	Disponibilità globale del servizio	Requisiti	H24 per 7 giorni su 7	Valore soglia	=> 99 % di disponibilità	Calcolo	$[1 - \sum \text{durata guasti}/(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})] \times 100$	Base temporale	Annua	Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio	Livello di servizio 2: Tempo di ripristino dell'accesso		Misura da rilevare	Tempo di ripristino	Requisiti	08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali	Valore soglia	Entro 8 ore lavorative per 85% dei casi Entro 12 ore lavorative per 99,8% dei casi	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti/Interventi totali effettuati	Base temporale	Annua	Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio
Livello di servizio 1: Disponibilità globale del servizio																																	
Misura da rilevare	Disponibilità globale del servizio																																
Requisiti	H24 per 7 giorni su 7																																
Valore soglia	=> 99 % di disponibilità																																
Calcolo	$[1 - \sum \text{durata guasti}/(\text{numero giorni} \times \text{numero ore/giorno})] \times 100$																																
Base temporale	Annua																																
Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio																																
Livello di servizio 2: Tempo di ripristino dell'accesso																																	
Misura da rilevare	Tempo di ripristino																																
Requisiti	08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali																																
Valore soglia	Entro 8 ore lavorative per 85% dei casi Entro 12 ore lavorative per 99,8% dei casi																																
Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti/Interventi totali effettuati																																
Base temporale	Annua																																
Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio																																
<p>Prospetto dei costi</p>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario																													
	1	Servizi di Web hosting	1	€ 14.873,00	€ 14.873,00																												
	<b>Totale canone IVA vigente ESCLUSA</b>				€ 14.873,00																												
<p><i>Modalità di rendicontazione</i></p>	<p>Trimestralmente verrà emesso, in formato elettronico, un report attestante l'andamento del servizio.</p>																																
<p><i>Modalità di fatturazione</i></p>	<p>La fatturazione avverrà con canoni trimestrali posticipati, tranne gli oneri una-tantum che saranno fatturati al termine dei lavori.</p>																																
<p><i>Struttura di riferimento del fornitore</i></p>	<p>Direzione Sistemi Informativi e Datacenter Area Data Center</p>																																
<p><i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i></p>	<p>Daniele Franco – Responsabile Servizio</p>																																

Scheda Servizio - Rilevazione presenze

<i>Codice Intervento</i>	<b>NA</b>
<i>Titolo intervento</i>	<b>SERVIZIO DI RILEVAZIONE PRESENZE</b>
<i>Codice servizio</i>	
<i>Codice iniziativa di riferimento</i>	
<i>Obiettivi del servizio</i>	Il servizio di <u>Rilevazione presenze</u> prevede invece la fornitura e l'assistenza agli apparati di rilevazione presenze posti presso le sedi del Difensore Civico, del Co.Re.Com e del garage situato sotto p.zza della Repubblica (attivo dal 30 maggio 2017), comprensivi di tutti i servizi di gestione, manutenzione e assistenza necessari per il loro corretto funzionamento.
<i>Descrizione del servizio</i>	<p><b><u>RILEVAZIONE PRESENZE</u></b></p> <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"> <li>▶ Completa integrazione con il sistema di rilevazione dell'Amministrazione Regionale</li> <li>▶ Garanzia di effettiva e costante disponibilità del servizio</li> <li>▶ Presidio tecnico presente sul territorio, a garanzia di una tempestiva ed efficace risoluzione di eventuali problematiche</li> <li>▶ Service desk locale da attivare in caso di necessità</li> <li>▶ Monitoraggio periodico del sistema</li> <li>▶ Gestione integrata dell'infrastruttura di front-end e di back-end</li> </ul>
<i>Organizzazione del servizio</i>	<p><b>Canali di accesso al servizio di assistenza</b></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 del service 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><b>Modalità operative</b></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 del service 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>

Scheda Servizio - Rilevazione presenze

<i>Livelli di servizio</i>	Il servizio verrà erogato in base ai seguenti indicatori:				
	<b>Livello di servizio 1: Tempo di intervento ripristino Rilevazione presenze</b>				
	Livello di servizio 1: Tempo di intervento ripristino Rilevazione presenze				
	Misura da rilevare	Tempo di intervento			
	Requisiti	08.00-17.30 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali			
	Valore soglia	Entro NBD nel 90% dei casi			
	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti / Interventi totali effettuati			
Base temporale	Annuale				
Fonte informativa	Sistemi di monitoraggio				
<i>Prospetto dei costi</i>	Pr.	Descrizione voce di costo	Q.tà	Importo unitario	Importo complessivo annuo
	1	Rilevazione presenze Difensore Civico 2 e Co.Re.Com	2	€ 207,00	€ 414,00
	2	Rilevazione presenze Garage Piazza Repubblica	1	€ 620,00	€ 620,00
	<b>Totale del canone IVA vigente ESCLUSA</b>				<b>€ 1.034,00</b>
<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 un'unica rata annuale.				
<i>Struttura di riferimento del fornitore</i>	Direzione Servizi Tecnologici e Gestione Sistemi Area Servizi Tecnologici				
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Mirko Milliery – Responsabile Servizio Fonia & Posta Elettronica				

**Scheda Servizio - Gestione integrata consumabili**

<i>Codice Intervento</i>	<b>NA</b>
<i>Titolo intervento</i>	<b>GESTIONE INTEGRATA CONSUMABILI</b>
<i>Codice servizio</i>	
<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"> <li>▶ Convergenza in un unico punto di contatto delle richieste dell'utenza</li> <li>▶ Continuità nella copertura temporale del servizio</li> <li>▶ Tracciabilità costante dell'iter dell'intervento</li> <li>▶ Minimizzazione dei fermi macchina dovuti all'esaurimento del consumabile</li> </ul>
<i>Descrizione del servizio</i>	<p>I servizi oggetto della fornitura sono così ripartiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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;</li> <li>▶ Attività gestionali, spostamenti logistici del personale tecnico, spese di trasporto, contatti con i produttori, etc.</li> <li>▶ 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;</li> <li>▶ Smaltimento secondo normativa</li> </ul> <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"> <li>▶ Ripristino dell'operatività a seguito di guasto hardware</li> <li>▶ Eventuali azioni preventive di manutenzione ordinaria o straordinaria</li> <li>▶ Materiali di consumo quali i supporti di stampa (carta, cartoncino, lucidi, etc.) ed eventuali punti metallici per la rilegatura automatica</li> </ul> <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"> <li>▶ L'utente (o il sistema, ove possibile) rileva la necessità della sostituzione di un consumabile;</li> </ul>

**Scheda Servizio - Gestione integrata consumabili**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Viene effettuata una chiamata al Service Desk di INVA;</li> <li>▶ 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;</li> <li>▶ Concorrentemente viene ritirato il consumabile esausto che si provvederà a smaltire secondo i tempi e i modi previsti dalla legislazione vigente;</li> <li>▶ Viene effettuata una prova di stampa per verificare il pieno ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura;</li> <li>▶ La conclusione dell'intervento viene certificata dall'utente su di un apposito modulo</li> </ul> <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 verifichi, nel corso dell'anno 2020, 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"> <li>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</li> <li>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).</li> </ol> <p><b><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 di intervento più restrittivo (NBD) rispetto a quello ordinario (3 NBD).</i></b></p>																								
<p><i>Livelli di servizio</i></p>	<p>Il servizio verrà erogato in base ai seguenti livelli di servizio:</p> <p><b>Livello di servizio 1: TEMPO DI INTERVENTO ORDINARIO</b>  <b>Livello di servizio 2: TEMPO DI INTERVENTO PRIORITARIO</b></p> <table border="1" data-bbox="507 1563 1449 2002"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">Livello di servizio 1: TEMPO DI INTERVENTO ORDINARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servizio</td> <td>Servizio di gestione consumabili per i sistemi di stampa</td> </tr> <tr> <td>Canale</td> <td>Assistenza on site</td> </tr> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo di esecuzione dell'intervento</td> </tr> <tr> <td>Dettaglio</td> <td>Tempo che intercorre tra la richiesta al Service Desk e la chiusura dell'intervento on site</td> </tr> <tr> <td>Fascia oraria</td> <td>08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali</td> </tr> <tr> <td>Condizioni</td> <td>Accessibilità ai locali ove le PRT sono ubicate</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>Entro il terzo giorno lavorativo (3 NBD)</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>&gt;=95%</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Interventi effettuati secondo i requisiti \ Interventi totali</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Trimestre</td> </tr> <tr> <td>Eccezioni</td> <td>Fanno eccezione i casi che esulano dal possibile ambito di intervento INVA</td> </tr> </tbody> </table>	Livello di servizio 1: TEMPO DI INTERVENTO ORDINARIO		Servizio	Servizio di gestione consumabili per i sistemi di stampa	Canale	Assistenza on site	Misura da rilevare	Tempo di esecuzione dell'intervento	Dettaglio	Tempo che intercorre tra la richiesta al Service Desk e la chiusura dell'intervento on site	Fascia oraria	08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali	Condizioni	Accessibilità ai locali ove le PRT sono ubicate	Requisiti	Entro il terzo giorno lavorativo (3 NBD)	Valore soglia	>=95%	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti \ Interventi totali	Base temporale	Trimestre	Eccezioni	Fanno eccezione i casi che esulano dal possibile ambito di intervento INVA
Livello di servizio 1: TEMPO DI INTERVENTO ORDINARIO																									
Servizio	Servizio di gestione consumabili per i sistemi di stampa																								
Canale	Assistenza on site																								
Misura da rilevare	Tempo di esecuzione dell'intervento																								
Dettaglio	Tempo che intercorre tra la richiesta al Service Desk e la chiusura dell'intervento on site																								
Fascia oraria	08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali																								
Condizioni	Accessibilità ai locali ove le PRT sono ubicate																								
Requisiti	Entro il terzo giorno lavorativo (3 NBD)																								
Valore soglia	>=95%																								
Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti \ Interventi totali																								
Base temporale	Trimestre																								
Eccezioni	Fanno eccezione i casi che esulano dal possibile ambito di intervento INVA																								



Scheda Servizio - Gestione integrata consumabili

	Fonte informativa		Sistemi Informativi INVA di Service Management																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Livello di servizio 2: TEMPO DI INTERVENTO PRIORITARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servizio</td> <td>Servizio di gestione consumabili per i sistemi di stampa</td> </tr> <tr> <td>Canale</td> <td>Assistenza on site</td> </tr> <tr> <td>Misura da rilevare</td> <td>Tempo di esecuzione dell'intervento</td> </tr> <tr> <td>Dettaglio</td> <td>Tempo che intercorre tra la richiesta al Service Desk e la chiusura dell'intervento on site</td> </tr> <tr> <td>Fascia oraria</td> <td>08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali</td> </tr> <tr> <td>Condizioni</td> <td>Accessibilità ai locali ove le PRT sono ubicate</td> </tr> <tr> <td>Requisiti</td> <td>Entro il Giorno lavorativo successivo (NBD)</td> </tr> <tr> <td>Valore soglia</td> <td>&gt;=95%</td> </tr> <tr> <td>Calcolo</td> <td>Interventi effettuati secondo i requisiti \ Interventi totali</td> </tr> <tr> <td>Base temporale</td> <td>Trimestre</td> </tr> <tr> <td>Eccezioni</td> <td>Fanno eccezione i casi che esulano dal possibile ambito di intervento INVA</td> </tr> <tr> <td>Fonte informativa</td> <td>Sistemi Informativi INVA di Service Management</td> </tr> </tbody> </table>					Livello di servizio 2: TEMPO DI INTERVENTO PRIORITARIO		Servizio	Servizio di gestione consumabili per i sistemi di stampa	Canale	Assistenza on site	Misura da rilevare	Tempo di esecuzione dell'intervento	Dettaglio	Tempo che intercorre tra la richiesta al Service Desk e la chiusura dell'intervento on site	Fascia oraria	08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali	Condizioni	Accessibilità ai locali ove le PRT sono ubicate	Requisiti	Entro il Giorno lavorativo successivo (NBD)	Valore soglia	>=95%	Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti \ Interventi totali	Base temporale	Trimestre	Eccezioni	Fanno eccezione i casi che esulano dal possibile ambito di intervento INVA	Fonte informativa	Sistemi Informativi INVA di Service Management
Livello di servizio 2: TEMPO DI INTERVENTO PRIORITARIO																															
Servizio	Servizio di gestione consumabili per i sistemi di stampa																														
Canale	Assistenza on site																														
Misura da rilevare	Tempo di esecuzione dell'intervento																														
Dettaglio	Tempo che intercorre tra la richiesta al Service Desk e la chiusura dell'intervento on site																														
Fascia oraria	08.00-18.00 dal Lunedì al Venerdì – Giorni feriali																														
Condizioni	Accessibilità ai locali ove le PRT sono ubicate																														
Requisiti	Entro il Giorno lavorativo successivo (NBD)																														
Valore soglia	>=95%																														
Calcolo	Interventi effettuati secondo i requisiti \ Interventi totali																														
Base temporale	Trimestre																														
Eccezioni	Fanno eccezione i casi che esulano dal possibile ambito di intervento INVA																														
Fonte informativa	Sistemi Informativi INVA di Service Management																														
<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																										
	<b>Totale del plafond IVA vigente ESCLUSA</b>				<b>€ 12.000,00</b>																										
<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 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 Desk e Servizi a supporto																														
<i>Riferimento del responsabile di progetto del fornitore</i>	Francesco Gallo																														





**Letto, approvato e sottoscritto**

IL SEGRETARIO

IL PRESIDENTE