



Agenzia Italiana del Farmaco
AIFA

RELAZIONE TECNICA
Servizio di presidio tecnico informatico e telefonico

1 INTRODUZIONE

Relativamente all'assistenza tecnico/informativa presso le proprie sedi, l'Agenzia Italiana del Farmaco, di seguito denominata AIFA, ha attualmente diversi contratti attivi, si riportano di seguito i principali con una breve descrizione:

- 1) Contratto assistenza tecnica Postazioni di lavoro (scadenza 6/10/2017) – CIG 6796101FF2
avente ad oggetto l'esecuzione dei Servizi di presidio tecnico delle postazioni di lavoro dell'AIFA, da espletarsi presso la sede dell'Agenzia attualmente ubicata alla Via del Tritone nn. 181 e 169 ovvero presso altra sede sempre all'interno del Comune di Roma che dovesse essere in futuro assegnata all'AIFA, a mezzo di n. 4 FTE (Full Time Equivalent)
- 2) Contratto assistenza tecnica fonia (scadenza 6/10/2017) – CIG 5903437652
l'esecuzione del servizio di mac (move, add, change) della rete fonia e della rete dati, nonché dei servizi di manutenzione correttiva del sistema telefonico voip, dei terminali telefonici (fissi e non) e della rete dati ubicati presso la sede dell'AIFA, attualmente ubicata in Via del Tritone nn. 181 e 169 ovvero presso altra sede sempre all'interno del Comune di Roma che dovesse essere in futuro assegnata all'AIFA, a mezzo di n. 1 FTE (Full Time Equivalent)
- 3) Contratti per il noleggio e la manutenzione delle seguenti stampanti/multifunzioni:

Numero di MFP	MARCA	TIPO	IN NOLEGGIO DA	SCADENZA
10	OLIVETTI	D-COPIA 4500MF PLUS	OLIVETTI	IV trimestre 2019
5	Samsung	Samsung	CONVERGE	IV trimestre 2019
1	RICOH	AFICIOMPC3300	DIGITAL	II trimestre 2017
1	RICOH	AFICIOMPC2051	DIGITAL	IV trimestre 2017
1	RICOH	AFICIOMPC3001	DIGITAL	I trimestre 2018
1	RICOH	AFICIOMPC4503SP	DIGITAL	III trimestre 2018
7	RICOH	AFICIOMP4002SP	DIGITAL	I trimestre 2018

4) Contratto per la fornitura di toner e per manutenzione ordinaria dei dispositivi multifunzione o/r (scadenza 19/01/2018) – CIG ZEA1B8C97D
avente ad oggetto l'esecuzione della fornitura di toner e materiale di consumo per i dispositivi di stampa presenti presso l'AIFA, inclusiva della manutenzione ordinaria su richiesta dei dispositivi multifunzione, a minori impatti ambientali conformemente al decreto ministero dell'ambiente della tutela del territorio e del mare del 13 febbraio 2014 contenente "criteri ambientali minimi per «affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani» e «forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e affidamento del servizio integrato di ritiro e fornitura di cartucce toner e a getto di inchiostro»"

- 5) Contratti antivirus e console:
 - Prodotto anti APT "Cyphort - Sentinel One" (scadenza 19/10/2018)
 - Prodotto antivirus "Trend Micro" (scadenza 29/12/2017)

6) Contratto RTI Al maviva- The Italian Innovation Company S.p.A, Dedalus S.p.A. - Exitone S.p.A. – CIG 618457049D, limitatamente alla parte relativa ai servizi di helpdesk di primo livello (scadenza 19/11/2018)

Al fine di una ottimizzazione dei contratti sopra descritti lo scenario proposto, anche in considerazione delle convenzioni Consip attualmente attive, prevede i seguenti passaggi:

- 1) Progetto di riorganizzazione del parco stampanti e multifunzioni. Detto progetto, allegato alla presente Relazione sub. 1, nasce dall'evoluzione dei sistemi informativi che nel tempo hanno ridotto la necessità di stampare/fotocopiare documentazione. In particolare, in Agenzia già adesso non sono presenti più stampanti personali ma solo dipartimentali o apparecchiature multifunzione. Quest'ultime hanno costi copie estremamente bassi rispetto alle altre soluzioni (stampanti personali e dipartimentali). Su questo punto è intervenuto anche il Ministero dell'Ambiente che con gli "acquisti verdi" ne promuove l'utilizzo. In particolare si prevedono i seguenti step:
 - a. Riduzione globale di tutto il parco macchine, anche in vista dell'implementazione dei nuovi sistemi e con particolare riferimento alla gestione documentale
 - b. Avere solo multifunzioni a noleggio aderendo alle convenzioni Consip, appare utile ricordare che AIFA nel 2016 ha già aderito alla Convenzione CONSIP "Apparecchiature Multifunzione 26 – noleggio" – Lotto 3
 - c. Spostare le attività non previste nelle convenzioni Consip nella gara di assistenza tecnica oggetto della presente Relazione Tecnica, che si intende bandire
 - d. Aumentare la sicurezza anche con l'utilizzo di appositi software e con apposite procedure di crittazione dei dati
- 2) Gestione della sicurezza. L'Agenzia, al fine di difendersi da minacce e attacchi informatici, si è dotata di strumenti evoluti di cui è necessario un continuo presidio, anche con relativi interventi che solo un servizio stabile in Agenzia con bassi tempi di intervento può garantire.



2 ANALISI TECNICA

Al fine di rispondere alle esigenze dell'Agenzia, e in linea con l'attuale normativa, è stata presa in analisi la convenzione Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro" attivata il 30/11/2016 i cui risultati si riportano nei paragrafi successivi.

2.1 Centrale telefonica e Fonia

Nella convenzione sono presenti tutta una serie di servizi utili per l'Agenzia ma non sono previste le seguenti attività che presentano carattere di fondamentale interesse per l'Agenzia:

- 1) gestione apparati telefonici mobili
- 2) gestione sistema di videoconferenza
- 3) gestione del sistema di cortesia telefonica
- 4) formazione sull'utilizzo di nuovi apparecchi
- 5) gestione di applicazioni di call center presenti in AIFA per l'erogazione dei servizi quali Farmaciline e l'helpdesk tecnico AIFA

2.2 Postazioni di Lavoro (Pdl)

Nella convenzione Consip sono presenti tutta una serie di servizi utili per l'Agenzia ma non sono previste le seguenti attività che presentano carattere di fondamentale interesse per l'Agenzia:

1. Manutenzione hardware per laptop più vecchi di 5 anni: la Convenzione Consip prevede, infatti, all'art. 5.4 del _Capitolato che: *"Si precisa che il Fornitore non sarà tenuto obbligatoriamente a prendere in manutenzione Pc laptop con vetustà superiore a 5 anni."*
2. Formazione di base su nuove apparecchiature
3. Formazione di base su nuovi applicativi o versioni successive (es. upgrade Microsoft Office)
4. Assistenza nell'uso delle funzioni degli applicativi installati nei pc (es. funzione di Excel)
5. Assistenza relativa ad apparecchi Televisivi
6. Assistenza su sistemi operativi diversi da windows 7 o successivi (es. ios, linux e windows xp)
7. Gestione indirizzi di posta elettronica certificata
8. Gestione permessi sull'active directory
9. Management apparati di sicurezza

2.3 Stampanti e Multifunzioni



Nella convenzione Consip sono presenti tutta una serie di servizi utili per l'Agenzia ma non sono previste le seguenti attività che presentano carattere di fondamentale interesse per l'Agenzia:

- 1) Gestione stampanti dipartimentali (multifunzioni e stampanti di rete ad elevate prestazioni)
- 2) Formazione base ai dipendenti sulle principali funzionalità
- 3) Gestioni stampanti (incluso cambio toner e spostamento stampanti/multifunzioni)

2.4 Varie

Nella convenzione Consip sono presenti tutta una serie di servizi utili per l'Agenzia ma non sono previste le seguenti attività che presentano carattere di fondamentale interesse per l'Agenzia:

- 1) Assistenza video/riprese sale riunioni
- 2) Cambio orario del presidio in base a esigenze estemporanee
- 3) Gestione con programma sw del magazzino del materiale informatico

Si rilevano altre criticità relative a:

- 1) Attivazione canale emergenza: la Convenzione Consip non prevede in merito tempi e costi chiari



3 ANALISI ECONOMICA

L'analisi è stata condotta esclusivamente per la parte esplicitamente presente in convenzione Consip, tenendo presente uno scenario a due anni (ventiquattro mesi) simile a quello richiesto nel capitolato di gara proposto. Tutti i prezzi indicati sono stati presi dal listino ufficiale Consip della Convenzione in questione (allegato alla presente Relazione).

Centrale telefonica e Fonia

Voce	Importo	Perché
Assessment	€ 2.500,00	AIFA ha 4 sedi: via del tritone 181 con un numero di postazioni da 301 a 1000, e tre appartamenti distinti in via del tritone 169 con n. postazioni fino a 300 per ogni appartamento
SLA GOLD e Orario Base		
SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA CENTRALI TELEFONICHE	€ 10.962,00	Il valore si ottiene moltiplicando 1,50 euro (tab. centrali telefoniche – fascia D, orario base, SLA Gold) per 609 telefoni
SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA RETE LOCALE PER SWITCH MODULARE	€ 2.664,72	Il valore si ottiene moltiplicando 4,02 euro (tab. rete locale swith stand alone – orario base –sla gold –fascia C) euro per 23 access point più 4,05 Euro (tab. rete locale swith stand modulari – orario base –sla gold –fascia C) per 32 swith
SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SERVER	€ 1.229,04	Il valore si ottiene moltiplicando 34,14 euro (tab. Server– orario base –sla gold –fascia A) per tre (2 call manager e 1 fax server)
SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SICUREZZA PER APPARATO LARGE	€ 421,68	Il valore si ottiene moltiplicando 17,57 euro (tab. Sicurezza– canoni mensili per apparati di sicurezza large) per 2 (1 controller WiFi, 1 router software con bandwidth 1Gbps e IP illimitati)
SERVIZIO DI INTERVENTI SUL CABLAGGIO	€ 7.252,80	Il valore si ottiene moltiplicando 604,40, costo di un pacchetto per 12 mesi
SERVIZIO DI SERVICE DESK	€ 29.160,00	Il valore si ottiene 12, 15 (tab. service desk- prezzo a ticket – orario base –sla gold) moltiplicando Si considerano 10 ticket al giorno per 20 giorni lavorativi al mese
TOTALE con 1 FTE Presidio	€ 54.190,24	

Postazioni di Lavoro, Stampanti e Multifunzioni

Voce	Importo	Perché
Assessment	€ 2.500,00	AlFA ha 4 sedi: via del tritone 181 con un numero di postazioni da 301 a 1000, e tre appartamenti distinti in via del tritone 169 con n. postazioni fino a 300 per ogni appartamento
SLA GOLD e Orario Base		
SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA PDL	€ 22.809,60	Il valore si ottiene moltiplicando 2,64 euro (tab. pdl – orario base sla gold fascia D) per 720 pdl (fissi e portatili)
COSTO PACCHETTO IMAC SU PDL	€ 116.889,60	Ogni pacchetto da 121,76 euro consta di 5 attività; sono state considerate 20 attività al giorno (20 giorni lavorativi al mese) (tab. pdl – costo pacchetto imac su pdl orario base)
SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SICUREZZA PER APPARATO LARGE	€ 632,52	Il valore si ottiene moltiplicando 17,57 euro (tab. Sicurezza – canoni mensili per apparati di sicurezza large) per 3 (macchina cyphort, macchina sentinel one, macchina trend micro)
SERVIZIO DI SERVICE DESK	€ 116.640,00	Il valore si ottiene moltiplicando 12, 15 euro (tab. service desk – prezzo a ticket – orario base –sla gold) per 50 ticket al giorno per 20 giorni lavorativi al mese
TOTALE con 4 FTE Presidio	€ 259.471,72	

Oltre a detto costo, si devono tenere altresì in considerazione i costi ulteriori per l'acquisizione dei servizi indicati al precedente paragrafo 2 che, pur non essendo presenti in convenzione Consip, rivestono comunque carattere di fondamentale interesse per l'Agenzia.

4 CONCLUSIONI

Tutto ciò premesso si opta per l'indizione di due gare per l'acquisizione dei servizi presidio tecnico in appresso indicati, e più nello specifico descritti nei relativi Capitolati Tecnici, per un periodo temporale di 12 mesi.

Centrale telefonica e Fonia

- Presidio fisso presso AIFA composto da minimo n. 1 FTE
- Gestione Centrale telefonica e Fonia
- Gestione Rete locale
- Cablaggio

Postazioni di Lavoro, Stampanti e Multifunzioni

- Presidio fisso presso AIFA composto da minimo n. 4 FTE
- Gestione della Sicurezza Informatica
- Gestione delle Postazioni di lavoro
- Gestione delle Stampanti e Multifunzioni

ALLEGATO:

1. Progetto AIFA di riorganizzazione del parco stampanti e multifunzioni
2. Listino Consip convenzione Consip "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi"





RELAZIONE TECNICA
Progetto “AIFA Printing”

1 SITUAZIONE

Il Settore ICT ha preso in carico le competenze della gestione dei dispositivi di stampa di AIFA da parte dell'Ufficio Affari Amministrativi ad agosto 2016. La situazione 'ereditata' consisteva in macchine di proprietà (multifunzione e stampanti) e alcune multifunzione (circa 11) acquisite in noleggio in momenti diversi. Per i dispositivi di proprietà era attivo un contratto di manutenzione a copie illimitate scaduto a inizio agosto 2016. Durante la vigenza di tale contratto di manutenzione, si sono registrate continue chiamate di assistenza per le MFP di proprietà, in quanto, a causa della loro età e usura, gli interventi effettuati erano spesso non risolutivi; questa situazione di continuo blocco dei dispositivi ha creato diversi problemi e disagi nell'attività lavorativa dei colleghi, rendendo evidente l'esigenza di dotare l'Agenzia di nuovi dispositivi multifunzione (MFP).

A valle di un apposito monitoraggio si è deciso di:

- Acquisire tramite convenzione Consip nuove multifunzioni: 10 B/N ad elevate prestazioni e 5 a colori (è prevista anche l'assistenza tecnica, la fornitura e lo smaltimento dei toner)

Numero	Marca	Tipo	Noleggio Da	Scadenza
10	Olivetti	D-Copia 4500mf Plus	Olivetti	IV Trimestre 2019
5	Samsung	X3280	Converge	IV Trimestre 2019

- Riformulare il contratto di assistenza per le stampanti e le multifunzioni di proprietà fissando un budget per l'acquisto di toner e giornate/uomo per assistenza e manutenzione ordinaria. In caso di malfunzionamenti è prevista la redazione di un preventivo di riparazione la cui convenienza economica sarà valutata da AIFA. Il nuovo contratto così definito è stato sottoscritto a gennaio 2017 e ha vigenza annuale e non prevede acquisti minimi, in tal modo qualora l'apparato di proprietà risultasse non riparabile o la sua riparazione non fosse economicamente conveniente, l'Agenzia può valutare liberamente cosa fare.
- Eseguire su tutte le apparecchiature di proprietà un apposito check per valutarne l'effettiva operatività e in caso negativo per valutarne la convenienza economica alla riparazione. Tali preventivi sono stati inoltrati all'ufficio di competenza che ne provvederà alla trasmissione alla commissione per il fuori uso.

Alle 15 multifunzioni acquisite in convenzione Consip sono da aggiungere:

1) Multifunzioni a noleggio

NUMERO	MARCA	TIPO	NOLEGGIO DA	SCADENZA
1	RICOH	AFICIOMPC3300	DIGITAL	II trimestre 2017
1	RICOH	AFICIOMPC2051	DIGITAL	IV trimestre 2017
1	RICOH	AFICIOMPC3001	DIGITAL	I trimestre 2018
1	RICOH	AFICIOMPC4503SP	DIGITAL	III trimestre 2018
7	RICOH	AFICIOMP4002SP	DIGITAL	I trimestre 2018

2) Multifunzioni di proprietà

NUMERO	MARCA	TIPO
2	TOSHIBA	455
1	TOSHIBA	655

3) Stampanti di proprietà

NUMERO	MARCA	TIPO
22	RICOH	600 N
4	XEROX	6010
1	RICOH	C 311
7	RICOH	610 N
4	RICOH	232
1	XEROX	8400
2	SAMSUNG	SCX 5635
5	ZEBRA	TLP 2844
6	RICOH	SPC 411 DN
1	HP	PRO K 550
1	BROTHER	DCP 7040
1	SAMSUNG	3310
1	EPSON	BW 625 FWD

Si rappresenta che la rimodulazione del contratto di assistenza e fornitura toner delle stampanti/MFP di proprietà nel modo sopra descritto, nonché la decisione di aderire alla convenzione Consip per la fornitura delle nuovo 15 MFP ha consentito un risparmio notevole sui costi di stampa a parità della qualità del servizio offerto.

Attualmente solo sulle 15 MFP “Consip” è presente un dispositivo di crittografia, mentre per tutto il resto del parco macchine non è presente nessun meccanismo di sicurezza dei documenti mandati in stampa (che potrebbero contenere dati riservati), né nessun meccanismo automatico di conteggio delle stampe/copie/scansioni fatte articolate per centro di costo e/o utente al fine di controllare e contenere i costi.

Inoltre affinché un dispositivo di stampa possa essere utilizzato da una specifica postazione di lavoro, su di essa deve essere installato il relativo driver, tale attività è a carico del SI-Staff; ciò determina che la sostituzione di un dispositivo, con altro di diverso modello e marca, in un’area della Agenzia possa non essere trasparente per gli utenti, richiedendo l’installazione di ulteriori driver sui PC di tutti gli utenti interessati, stessa attività deve essere fatta per lo spostamento di un utente da un’area ad un’altra dell’Agenzia.

In caso di guasto, inceppamento e fine dei consumabili è a cura dell’utente notificare il problema, con l’apertura di un ticket al SI-Staff. Quest’ultimo provvede ad attivare la necessaria assistenza tecnica. Nessun meccanismo di autenticazione è richiesto al dispositivo, nel caso in cui sia richiesta la scansione è necessario inserire manualmente l’indirizzo email (obbligatoriamente del dominio AIFA) a cui spedire il documento elettronico oppure registrarlo a mano sulla MFP perché sia sempre disponibile.

2 L'ANALISI

Dall'analisi effettuata sull'esigenze dell'Agenzia sono emerse le urgenze:

- ✓ **Aumentare la sicurezza dei documenti stampati/scannerizzati:** vista la riservatezza dei dati trattati dall'Agenzia, si deve garantire un maggiore controllo dei documenti mandati in stampa/copia/scansione, consentendo tali operazioni all'utente solo dietro autenticazione e assicurando che sull'HW dei dispositivi i documenti vengano cancellati una volta stampati o scansionati;
- ✓ **Migliorare la vivibilità e salubrità dell'ambiente di lavoro:** i dispositivi di stampa, in particolare le stampanti di rete/personali sono dislocate in prossimità delle postazioni di lavoro, così come alcune MFP a causa della mancanza di appositi spazi (aree copy). Dall'analisi dei contatori di stampa effettuati è stato rilevato che l'uso delle MFP è maggiore rispetto a quello delle stampanti che è circa il 5% del totale. La completa dismissione delle stampanti consentirebbe di migliorare la vivibilità e salubrità l'ambiente di lavoro, inoltre il loro costo copia è maggiore di quello delle MFP e la connessione in rete delle stampanti dislocate ai diversi piani determina spesso la saturazione dei punti rete disponibili. Si propone quindi di dismettere le stampanti che si rompono senza prevederne la sostituzione, a meno di casi eccezionali (es. persone con particolari problemi motori);
- ✓ **Razionalizzare il lavoro di assistenza:** al fine di non demandare all'utente la segnalazione di problemi è opportuno l'uso di un software che consenta la rilevazione automatica dello stato dei dispositivi connessi, il loro corretto funzionamento, il raggiungimento della soglia di minimo dei toner/inchiostro ed altri consumabili ecc. con alert automatici, alle figure preposte alla manutenzione delle MFP delle relative informazioni. In questa ottica l'assistenza offerta diventa proattiva (per esempio si ordina il toner prima del suo esaurimento al fine di averlo già disponibile nel momento in cui si renderà necessaria la sostituzione). Inoltre tale software è normalmente dotato di un driver universale di stampa da installare sulle postazioni utente che dialoga con un print server a cui sono poi collegati i dispositivi di stampa, in questo modo lo spostamento dei dispositivi di stampa o delle postazioni utente non richiederebbe ulteriori chiamate all'assistenza tecnica;
- ✓ **Razionalizzare i contratti in essere:** la situazione ereditata dal punto di vista contrattuale vedeva 1 contratto di assistenza per i dispositivi di stampa di proprietà, già rimodulato come descritto al paragrafo precedente, e il noleggio con ben 5 contratti diversi di 11 MFP, con scadenze diverse, rendendo difficile anche la rimodulazione dei noleggi in maniera uniforme;
- ✓ **Ridurre i costi:** tenuto conto del processo di contenimento della spesa pubblica, è consigliabile ripensare la flotta dei dispositivi di stampa in ottica di razionalizzarne sia l'uso, che le funzionalità non utilizzate. In tale ottica si è deciso di aderire alle convenzioni Consip per il noleggio delle MFP. Confrontando il canone Consip con quello attualmente pagato dalle MFP a noleggio a copie illimitate e tenendo conto della media di stampa delle MFP questa è risultata la scelta economicamente migliore.

Nel corso del 2016 sono stati sperimentati alcuni software di print management al fine di testarne la validità rispetto alle esigenze di AIFA. Tali software consentono:

- ✓ **monitoraggio** dell' utilizzo MFP, dell' hardware, dei consumabili e il reporting delle attività di stampa consentendo il controllo di tutte le attività di stampa, copia e scansione oltre che la possibilità di assistenza proattiva;
- ✓ **gestione intelligente degli utenti e delle code** di stampa rendendo disponibili le funzionalità di stampa differita/scansione/copia con autenticazione presso qualsiasi dispositivo dell'Agenzia;

Il progetto di print management, che AIFA potrebbe avviare con l'adozione di uno dei software disponibili, deve essere necessariamente accompagnato dall'avvio di un progetto di gestione documentale al fine di diminuire la produzione di documenti cartacei, cosa che è già in parte avvenuta con l'entrata a regime del sistema di Gestione del Personale e che vedrà come prossimi sviluppi i progetti relativi alle DOI, alla banca dati consulenti ed esperti e all'entrata a regime di Gesinf.

2.1 Il Progetto “AIFA Printing”

Il progetto ‘AIFA Printing’, il cui cuore è l’adozione di un software di Print Management, è motivato da diverse esigenze, alcune di carattere tecnico elencate nel paragrafo precedente altre di carattere ambientale: il progetto ‘AIFA printing’ è parte dal progetto ben più ampio ‘AIFA Green’ il cui scopo è quello di costruire un’amministrazione più attenta alle problematiche ambientali e in cui l’ambiente lavorativo sia più salubre. Vedi Figura 1 e Figura2

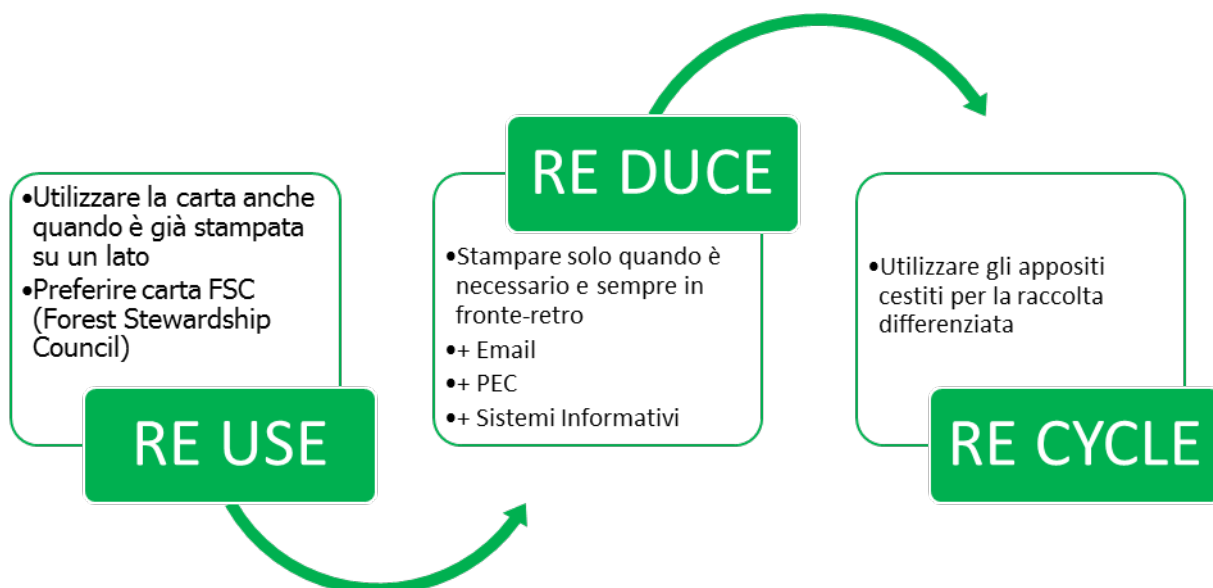


Figura 1

Obiettivi

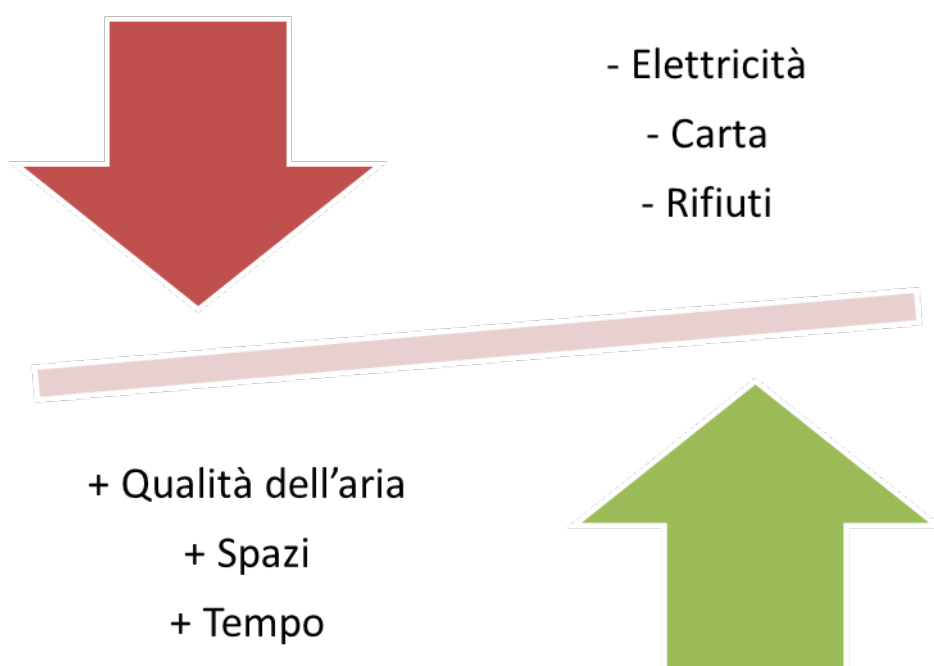


Figura 2

Ponendosi questi obiettivi, è auspicabile:

- ✓ Creare delle Print Area dedicate ai dispositivi di stampa, evitando che questi siano in prossimità delle postazioni di lavoro;
- ✓ Sostituire le attuali Multifunzione con altre più performanti, così come già si è iniziato a fare con l'adesione alla convenzione Consip;
- ✓ Adottare un software di print Management che preveda un print server e il rilascio delle stampe/scansioni dietro autenticazione al fine di garantire la riservatezza ma anche per evitare il 'fenomeno' diffuso delle stampe non ritirate;
- ✓ Utilizzo di sole multifunzione ad eccezione di stampanti per etichette e stampanti per particolari situazioni (104, direttore/presidente, vigilanza).

2.2 Pianificazione

Di seguito una serie di azioni pianificate nell'ambito del progetto di print management di AIFA:

2016

Settembre - Adesione a Consip 26 per 10 multifunzioni b/n e 5 a colori per tre anni

2017

Giugno - Adesione alla convenzione Consip 27 (se attivata) per noleggio di 6 multifunzioni ad elevate prestazioni b/n, 4 multifunzioni a colori, software per il print server *4 anni

Scadenza contratto per il noleggio di una multifunzione (Digital)

Settembre - Messa in esercizio del software per il 3 piano

Ottobre - scadenza contratto per una multifunzione a noleggio da Digital

Messa in esercizio del software per tutte le stampanti a noleggio delle convenzioni Consip

Verificare l'esigenza di indire un nuovo contratto per la fornitura toner delle stampanti/MFP di proprietà

2018

Primo trimestre - Scadenza di tutte le multifunzioni a noleggio Digital (tranne una) per un totale di 8

Contestuale attivazione di una ulteriore convenzione Consip a 3 anni per il noleggio di multifunzioni, anche in relazione alle eventuali nuove assunzioni e all'eventuale nuova sede

2019

Proroga, se necessari, di due anni della prima convenzione Consip, valutando aggiornamenti tecnologici, nuove convenzioni Consip, eventuali limiti di licenze, eventuali diverse esigenze di AIFA etc.

2021

Scadenza di tutte le convenzioni attive

Nuova unica convenzione per tutto il parco multifunzioni

LISTINO DI FORNITURA

PDL	
TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA PDL - CANONI MENSILI PER PDL	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 20 PDL)	€ 2,98
Fascia B (da 21 a 102 PDL)	€ 2,74
Fascia C (da 103 a 500 PDL)	€ 2,65
Fascia D (oltre 500 PDL)	€ 2,64
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 20 PDL)	€ 2,98
Fascia B (da 21 a 102 PDL)	€ 2,74
Fascia C (da 103 a 500 PDL)	€ 2,65
Fascia D (oltre 500 PDL)	€ 2,64
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 20 PDL)	€ 2,98
Fascia B (da 21 a 102 PDL)	€ 2,75
Fascia C (da 103 a 500 PDL)	€ 2,66
Fascia D (oltre 500 PDL)	€ 2,65
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 20 PDL)	€ 2,98
Fascia B (da 21 a 102 PDL)	€ 2,75
Fascia C (da 103 a 500 PDL)	€ 2,66
Fascia D (oltre 500 PDL)	€ 2,65
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 20 PDL)	€ 3,30
Fascia B (da 21 a 101 PDL)	€ 3,07
Fascia C (da 102 a 500 PDL)	€ 2,98
Fascia D (oltre 500 PDL)	€ 2,97
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 20 PDL)	€ 3,30
Fascia B (da 21 a 101 PDL)	€ 3,07
Fascia C (da 102 a 500 PDL)	€ 2,98
Fascia D (oltre 500 PDL)	€ 2,97
TABELLA COSTO PACCHETTO IMAC SU PDL	
Pacchetto IMAC su PDL - Orario Base	€ 121,76
Pacchetto IMAC su PDL - Orario Esteso	€ 138,24
TABELLA MANUTENZIONE PDL - % SUL VALORE DI SOSTITUZIONE	
Manutenzione desktop <= 5 anni	2,66%
Manutenzione desktop > 5 anni	2,69%
Manutenzione laptop <= 5 anni	2,63%

CENTRALI TELEFONICHE	
TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA CENTRALI TELEFONICHE - CANONI MENSILI PER DERIVATO	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 20 derivati)	€ 1,64
Fascia B (da 21 a 101 derivati)	€ 1,54
Fascia C (da 102 a 499 derivati)	€ 1,50
Fascia D (oltre 499 derivati)	€ 1,50
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 20 derivati)	€ 1,64
Fascia B (da 21 a 101 derivati)	€ 1,54
Fascia C (da 102 a 499 derivati)	€ 1,50
Fascia D (oltre 499 derivati)	€ 1,50
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 20 derivati)	€ 1,65
Fascia B (da 21 a 101 derivati)	€ 1,55
Fascia C (da 102 a 502 derivati)	€ 1,51
Fascia D (oltre 502 derivati)	€ 1,50
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 20 derivati)	€ 1,65
Fascia B (da 21 a 101 derivati)	€ 1,55
Fascia C (da 102 a 502 derivati)	€ 1,51
Fascia D (oltre 502 derivati)	€ 1,50
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 20 derivati)	€ 1,84
Fascia B (da 21 a 101 derivati)	€ 1,74
Fascia C (da 102 a 501 derivati)	€ 1,70
Fascia D (oltre 501 derivati)	€ 1,69
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 20 derivati)	€ 1,84
Fascia B (da 21 a 101 derivati)	€ 1,74
Fascia C (da 102 a 501 derivati)	€ 1,70
Fascia D (oltre 501 derivati)	€ 1,69
TABELLA MANUTENZIONE CENTRALI TELEFONICHE - % SUL VALORE DI SOSTITUZIONE	
Manutenzione Orario Base - Canone annuo	4,79%
Manutenzione Orario Esteso - Canone annuo	4,79%
Manutenzione Continuato - Canone annuo	4,80%

RETE LOCALE	
TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA RETE LOCALE - CANONI MENSILI PER SWITCH STAND-ALONE	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€ 4,73
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€ 4,22
Fascia C (oltre 30 switch)	€ 4,02
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€ 4,73
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€ 4,22
Fascia C (oltre 30 switch)	€ 4,02
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€ 4,79
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€ 4,29
Fascia C (oltre 30 switch)	€ 4,09
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€ 4,79
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€ 4,29
Fascia C (oltre 30 switch)	€ 4,09
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 9 switch)	€ 6,76
Fascia B (da 10 a 29 switch)	€ 6,25
Fascia C (oltre 29 switch)	€ 6,05
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 9 switch)	€ 6,76
Fascia B (da 10 a 29 switch)	€ 6,25
Fascia C (oltre 29 switch)	€ 6,05

TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA RETE LOCALE - CANONI MENSILI PER SWITCH MODULARE		
Orario Base - SLA Standard		
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€	4,76
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€	4,25
Fascia C (oltre 30 switch)	€	4,05
Orario Base - SLA Gold		
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€	4,76
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€	4,25
Fascia C (oltre 30 switch)	€	4,05
Orario Esteso - SLA Standard		
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€	4,82
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€	4,32
Fascia C (oltre 30 switch)	€	4,12
Orario Esteso - SLA Gold		
Fascia A (da 1 a 10 switch)	€	4,82
Fascia B (da 11 a 30 switch)	€	4,32
Fascia C (oltre 30 switch)	€	4,12
Orario Continuato - SLA Standard		
Fascia A (da 1 a 9 switch)	€	6,79
Fascia B (da 10 a 29 switch)	€	6,29
Fascia C (oltre 29 switch)	€	6,09
Orario Continuato - SLA Gold		
Fascia A (da 1 a 9 switch)	€	6,79
Fascia B (da 10 a 29 switch)	€	6,29
Fascia C (oltre 29 switch)	€	6,09
TABELLA MANUTENZIONE RETE LOCALE - % SUL VALORE DI SOSTITUZIONE - CANONI ANNUALI		
Manutenzione Orario Base - Canone annuo		3,34%
Manutenzione Orario Esteso - Canone annuo		3,34%
Manutenzione Continuato - Canone annuo		3,35%

SERVER	
TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SERVER - CANONI MENSILI PER SERVER	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 9 server)	€ 34,14
Fascia B (da 10 a 29 server)	€ 32,42
Fascia C (oltre 29 server)	€ 32,03
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 9 server)	€ 34,14
Fascia B (da 10 a 29 server)	€ 32,42
Fascia C (oltre 29 server)	€ 32,03
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 9 server)	€ 35,04
Fascia B (da 10 a 29 server)	€ 33,32
Fascia C (oltre 29 server)	€ 32,93
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 9 server)	€ 35,04
Fascia B (da 10 a 29 server)	€ 33,32
Fascia C (oltre 29 server)	€ 32,93
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 9 server)	€ 75,95
Fascia B (da 10 a 29 server)	€ 74,23
Fascia C (oltre 29 server)	€ 73,84
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 9 server)	€ 75,95
Fascia B (da 10 a 29 server)	€ 74,23
Fascia C (oltre 29 server)	€ 73,84
TABELLA MANUTENZIONE SERVER - % SUL VALORE DI SOSTITUZIONE - CANONI ANNUALI	
Manutenzione Orario Base	4,41%
Manutenzione Orario Esteso	4,41%
Manutenzione Continuato	4,41%

SICUREZZA	
TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SICUREZZA - CANONI MENSILI PER APPARATO SICUREZZA SMALL	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 16,59
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 15,42
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 16,59
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 15,42
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 17,27
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 16,10
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 17,27
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 16,10
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 36,99
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 35,82
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 36,99
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 35,82
TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SICUREZZA - CANONI MENSILI PER APPARATO SICUREZZA MEDIUM	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 17,43
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 16,26
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 17,43
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 16,26
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 18,11
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 16,94
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 18,11
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 16,94
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 37,83
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 36,66
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 37,83
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 36,66

TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA SICUREZZA - CANONI MENSILI PER APPARATO SICUREZZA LARGE	
Orario Base - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 18,74
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 17,57
Orario Base - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 18,74
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 17,57
Orario Esteso - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 19,42
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 18,24
Orario Esteso - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 19,42
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 18,24
Orario Continuato - SLA Standard	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 39,20
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 38,03
Orario Continuato - SLA Gold	
Fascia A (da 1 a 3 apparati)	€ 39,20
Fascia B (oltre 3 apparati)	€ 38,03
TABELLA MANUTENZIONE SICUREZZA - % SUL VALORE DI SOSTITUZIONE - CANONI ANNUALI	
Manutenzione Orario Base	12,15%
Manutenzione Orario Esteso	12,15%
Manutenzione Continuato	12,15%

CABLAGGIO	
TABELLA SERVIZIO DI INTERVENTI SUL CABLAGGIO - COSTO DEL PACCHETTO	
Orario Base	€ 604,40
Orario Esteso	€ 659,34
Orario Continuato	€ 681,32

SERVICE DESK	
TABELLA SERVIZIO DI SERVICE DESK - PREZZO A TICKET	
Orario Base - SLA Standard	
Prezzo del ticket	€ 11,05
Orario Base - SLA Gold	
Prezzo del ticket	€ 12,15
Orario Esteso - SLA Standard	
Prezzo del ticket	€ 11,05
Orario Esteso - SLA Gold	
Prezzo del ticket	€ 12,15
Orario Continuato - SLA Standard	
Prezzo del ticket	€ 12,46
Orario Continuato - SLA Gold	
Prezzo del ticket	€ 13,70

PRESIDIO	
TABELLA SERVIZIO DI PRESIDIO - COSTO DI UN FTE	
Orario Base	€ 47.831,09
Orario Esteso	€ 53.402,07
Orario Continuato	€ 187.185,03

SCONTO MULTIAMBITO	
TABELLA COSTO MULTIAMBITO - % DI SCONTO SUGLI AMBITI NON PREVALENTI	
% di sconto	1,00%