

Marco Conflitti
Public - Sales

Via Laurentina 455
00142 ROMA
ITALY
T +39 (06) 54578460
C +39 (334) 6605611
Marco.conflitti@atos.net

Data 01-02-2012
Prot. Nr. O-2012-00001054

Spett.le **Provincia di Como**
c.a. Dr. Rodolfo Di Gilio
Via Volta, 44
22100 Como

Oggetto: Offerta tecnico-economica per la fornitura dei Servizi di gestione della continuità del servizio dell'infrastruttura del Sistema Informativo Lavoro "Sintesi" della Provincia di Como – Ripetizione Triennale di servizi analoghi

Con riferimento ai recenti colloqui, abbiamo il piacere di sottoporre alla vostra cortese attenzione la nostra miglior offerta economica relativa alla fornitura dei Servizi di gestione della continuità del servizio dell'infrastruttura del Sistema SINTESI.

Atos Italia S.p.A., come nuova denominazione della precedente Siemens IT Solutions and Services (mandataria), ALMAVIVA – The Italian Innovation Company S.p.A e NPO Sistemi S.p.A. (mandanti), hanno costituito in data 26-01-2009 un R.T.I che si è aggiudicato l'appalto triennale 2009/2011 del servizio di manutenzione del SIL delle Province Lombarde come da nota della Provincia di Milano prot.n. 9596 del 30.01.2009.

Con la proposta dettagliata di seguito, Atos Italia S.p.A, per conto del sopraccitato R.T.I., propone la fornitura, per un periodo di anni tre, di servizi analoghi per la gestione della continuità dei sistemi informativi lavoro SINTESI, rispetto alla fornitura effettuata alle province lombarde in scadenza all'inizio del 2012.

Di seguito si dettagliano i servizi che vengono proposti per il periodo 02 marzo 2012 – 01 marzo 2015.

1 SERVIZIO DI HELP DESK

La struttura che il RTI intende continuare a mettere a disposizione degli Enti Provinciali Lombardi ha lo scopo di assicurare eccellenti livelli di servizio e fornire agli utenti dei servizi di SINTESI un unico punto di contatto per le proprie segnalazioni o richieste di supporto.

In particolare, come specificato in dettaglio nel seguito del documento, la proposta del RTI è di fornire una struttura di Help Desk Centralizzato che raccolga, analizzi e registri tutte le richieste originate dall'utenza e che provveda a smistare le richieste medesime alle strutture di supporto di secondo livello, coordinando e mantenendo traccia nel tempo di tutte le attività, fino alla chiusura

e/o rilascio finale all'utente.

1.1 ASPETTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

Gli aspetti qualificanti del servizio proposto, ed i conseguenti vantaggi più significativi per l'utente, sono i seguenti:

- essere un punto di contatto unico e di facile accesso per gli utenti dei servizi, con una gestione centralizzata delle richieste e degli interventi;
- documentare ogni segnalazione, soluzione e attività, utilizzando uno unico strumento di controllo, che segua in tempo reale ogni passo del processo risolutivo di ciascuna chiamata e attività;
- comunicare le anomalie ricorrenti agli specialisti dei servizi in modo da mettere in atto soluzioni di prevenzione;
- aggiornare gli utenti sullo stato di ciascuna chiamata e sulle attività effettuate e in corso fino alla sua soluzione e compimento;
- supportare il coordinatore dei servizi di assistenza al fine di assicurare il ripristino dell'anomalia secondo i tempi e le modalità previste nei piani di progetto;
- fornire al coordinatore dei servizi di assistenza precisi ed esaurienti rapporti sul servizio.

1.1.1 MODELLO ORGANIZZATIVO PROPOSTO

La struttura di Help Desk per assolvere in maniera efficace ed efficiente ai compiti assegnati, deve possedere un modello organizzativo flessibile che si adatti facilmente alle esigenze degli Enti Committenti.

In considerazione della specifica descritta nel capitolato tecnico e sulla base dell'esperienza maturata in contesti organizzativi simili, il RTI ritiene idoneo adottare il modello SPOC (Single Point of Contact) per la ricezione della richiesta, la ricerca della soluzione, l'assegnazione della priorità e lo smistamento di tutte le chiamate alle strutture di supporto di 2° livello: team di manutenzione applicativa, servizio di assistenza sistemistica e di supporto operativo, servizio di manutenzione delle infrastrutture tecnologiche.

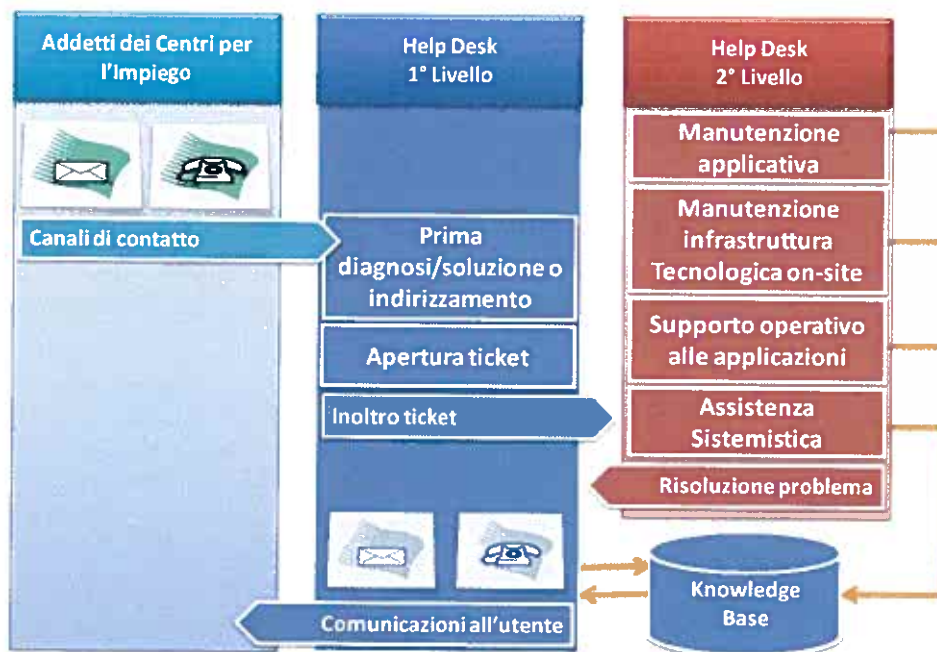
Di seguito vengono descritte le componenti del servizio di Help Desk con particolare focus sui processi operativi e di supporto per l'esercizio dei sistemi provinciali:

- **Service Request Management (Call Entry):** Ogni richiesta di supporto o informazione deve pervenire ad un unico punto di contatto. Il gruppo di supporto deve essere strutturato per ricevere le chiamate degli utenti per richieste di informazioni, segnalazioni di anomalie, richieste di modifiche o imprevisti. Il gruppo dovrebbe garantire in modo trasparente all'utente finale la risoluzione dei problemi nel rispetto dei "service level agreement". Il Call Entry è l'unica interfaccia tra utente finale e l'organizzazione di assistenza e di supporto del RTI: chi apre una chiamata può verificarne lo stato ed avere a disposizione tutte le informazioni relative. Tra le sue funzioni ci sono: la registrazione della chiamata, la qualifica in base all'impatto e all'area di pertinenza, un primo livello di supporto all'utente finale e l'eventuale "routing" al gruppo di supporto competente (secondo livello).
- **Gestione degli incident (incident management):** per "incident management" s'intende il processo di gestione degli imprevisti e degli eventi (incident) che alterano in maniera significativa la normale operatività dei sistemi di SINTESI. Il processo prevede la qualifica tecnica, la gestione, la risoluzione e la chiusura dell'incident. E' importante che il personale supporta sia in grado di garantire un'azione efficace ed immediata, aprendo immediatamente, se necessario, una chiamata al team di manutenzione applicativa o al servizio di assistenza sistemistica. La componente di gestione degli incident consente di produrre dei report che documentino i livelli di servizio e di disponibilità del sistema e le statistiche relative alle chiamate gestite. Per un'efficace gestione degli incident saranno gestiti anche gli eventi generati dalla

componente di monitoring della infrastruttura IT, della rete e delle applicazioni, in modo da automatizzare l'apertura di una chiamata a fronte del superamento di determinate soglie di allarme.

- **Gestione dei problemi** (problem management): il "problem management" è uno dei processi di supporto più importanti. Un "problem" è un qualsiasi evento imprevisto che altera la disponibilità del servizio e la cui causa primaria non è nota a priori. È necessario quindi far intervenire urgentemente le strutture di 2° livello che attiveranno eventualmente risorse con elevati skills e spiccate capacità d'analisi in grado di individuare rapidamente la causa del problema e suggerire le attività da intraprendere per risolverlo. Il processo di "problem management" prevede inoltre una componente di proattività molto importante. Un esempio è l'analisi degli "incident" chiusi, con l'obiettivo di individuare "incident" ricorrenti, determinarne la causa primaria e implementare le azioni necessarie affinché gli stessi "incident" non si ripetano in futuro.

Il sistema illustrato in figura mostra le interrelazioni fra le entità che costituiscono l'organizzazione e l'operatività del servizio di Help Desk:



1.1.2 DESCRIZIONE GENERALE E STRUTTURA DEL SERVIZIO

I servizi di Help Desk proposti sono rivolti agli operatori degli Enti Provinciali Lombardi e garantiscono le seguenti principali funzioni:

- l'assistenza e il supporto ai referenti tecnici degli Enti per qualsiasi anomalia, hardware o software, evidenziata durante la quotidiana operatività dei sistemi in gestione;
- la presa in carico e l'analisi del malfunzionamento segnalato dall'utente per diagnosticarne le cause e identificarne la priorità;
- l'intervento diretto di risoluzione del malfunzionamento, quando possibile;
- in alternativa, il trasferimento della richiesta di supporto alle strutture di 2° livello (servizio di assistenza tecnico sistemistica, servizio di manutenzione delle infrastrutture tecnologiche, servizio di supporto operativo alle applicazioni).

Le modalità di accesso al servizio di Help Desk Centralizzato sono in dettaglio le seguenti:

- chiamata telefonica;
- invio di mail all'indirizzo di posta elettronica della struttura di Gestione Centralizzata delle Chiamate;

Nel caso di contatto via e-mail l'utente utilizzerà un modello preformattato predisposto dal RTI, che assiste l'utente nella compilazione delle informazioni minime richieste dall'Help Desk, necessarie per poter qualificare correttamente la richiesta.

Il servizio di Help Desk è caratterizzato da due ambienti principali: il 1° Livello, centralizzato e collocato presso la sede del RTI, che accoglie le attività di Front Office e di Back Office; il 2° Livello che gestisce le attività di manutenzione hardware, di assistenza sistemistica e di supporto applicativo alle applicazioni.

Le principali funzioni di competenza delle strutture di 1° livello sono le seguenti:

- ricezione delle segnalazioni e delle richieste degli utenti;
- analisi e diagnosi preliminare dei problemi;
- registrazione delle richieste, della loro descrizione e dei dati identificativi dell'utente (apertura del ticket);
- assegnazione di una priorità a ciascun ticket;
- quando possibile, intervento diretto di risoluzione del malfunzionamento segnalato;
- registrazione dei dati di chiusura delle segnalazioni (chiusura ticket).
- trasferimento dei problemi rimasti aperti alle strutture di 2° livello.

Le principali funzioni di competenza delle strutture di 2° livello sono le seguenti:

- analisi specialistica dei problemi per rimuovere il malfunzionamento e individuare proposte di prevenzione dei problemi;
- risoluzione dei malfunzionamenti, quando possibile;
- altrimenti, gestione della escalation dei problemi nei confronti dei produttori di hw e software;
- monitoraggio delle azioni di supporto intraprese e verifica della effettiva risoluzione dei problemi;
- registrazione dei dati di chiusura delle segnalazioni (chiusura ticket).

Il secondo livello del servizio di Help Desk e' un ambiente distribuito, suddiviso in base alle competenze e costituito dai team di Assistenza Tecnica Sistemistica, di Manutenzione delle Infrastrutture Tecnologiche e di Supporto Operativo alle Applicazioni.

1.2 LIVELLI DI SERVIZIO - SLA

Il RTI si impegna a rispettare i seguenti livelli di servizio:

Livelli di servizio	Tempo max
Presenza in carico del problema	4 ore lavorative lun-ven h 8.30-17.30

1.3 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il RTI si impegna ad assicurare i seguenti orari di erogazione dei servizi:

Disponibilità operatori di help desk

Lunedì - Venerdì	08:30 - 12:30 13:30 - 17:30
------------------	-------------------------------

Ricezione e-mail

H24 7/7	
---------	--

2 CORRISPETTIVI

La fornitura avrà validità triennale a partire dal 02 marzo 2012 con termine il 01 marzo 2015.

I valori economici delle componenti di fornitura riportate nei paragrafi precedenti sono inseriti nella tabella sotto elencata.

Pos	Descrizione	Importo
a)	Fornitura del servizio di helpdesk per i sistemi SINTESI della provincia di Como	10.911,00 €
		=====
Totale Prezzo della fornitura servizi		10.911,00 € IVA esclusa

COSTO RELATIVO AGLI ONERI PER LA SICUREZZA

Per l'espletamento del servizio, ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D.lgs n. 81/2008, sono compresi nella presente offerta i costi relativo agli oneri per la sicurezza che risultano pari a Euro 80,00.

MODALITA' E CONDIZIONI DELLA FORNITURA

VALIDITA' OFFERTA

La presente offerta ha validità fino al 15.03.2012.

FATTURAZIONE: Trimestrale posticipata

PAGAMENTI: 60 gg. Data fattura

Il servizio descritto nella posizione a) sarà erogato e fatturato da NPO Sistemi S.p.A. per un totale di Euro 10.911,00 (IVA esclusa).

Le fatture di NPO Sistemi S.p.A verranno spedite alla Provincia di Como con una lettera accompagnatoria di Atos Italia S.p.A.

NORME DI COLLAUDO

n.a.

NORMATIVE SUPPLEMENTARI

In caso di accettazione della presente offerta, si richiede di esplicitare nella lettera d'ordine i riferimenti della presente offerta.

MODIFICHE DELLA DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI

I servizi non contemplati nella presente sono nuove richieste; eventuali cambiamenti dovranno essere concordati e sottoscritti dai responsabili secondo la procedura Atos Italia S.p.A. che regola i cambiamenti in corso d' opera (change request).

CONTROLLO ESPORTAZIONI

"L'obbligo di Atos Italia S.p.A di eseguire il presente contratto [o offerta o conferma d'ordine] è subordinato all'assenza di impedimenti derivanti dalla legge nazionale o internazionale applicabile in materia di esportazione o da misure di embargo o altre sanzioni.

Atos Italia S.p.A avrà il diritto di richiedere al Cliente la sottoscrizione della Dichiarazione d'Utilizzo Finale.

Qualora nel corso dell'esecuzione dovessero sorgere degli impedimenti, derivanti da qualsiasi legge applicabile, Atos Italia S.p.A avrà il diritto di sospendere immediatamente la fornitura, dandone comunicazione scritta al Cliente, fino a quando non sia stata ottenuta la necessaria licenza e/o ogni altra autorizzazione governativa.

Per tutte le ipotesi sopra indicate, resta in ogni caso esclusa ogni responsabilità di Atos Italia S.p.A per qualsiasi tipo di danno, quali, a titolo esemplificativo, danno emergente, lucro cessante, diretto o indiretto, interruzione di produzione, ecc."

Con riguardo ad eventuali danni, in caso di qualsiasi inadempimento e/o ritardo nell'adempimento da parte di Atos Italia S.p.A. dovuto a colpa lieve, la stessa Atos Italia S.p.A. risponderà a titolo di risarcimento danni nei confronti degli Enti Committenti nei soli limiti di un importo pari al 100% (cento per cento) del valore annuale dei corrispettivi concordati.

Rimaniamo in attesa di un Vostro gradito cenno di riscontro e, con l'occasione inviamo i nostri più distinti saluti.


Atos Italia S.p.A