



Agenzia Italiana del Farmaco
AIFA

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di presidio tecnico per assistenza alla centrale telefonica, alle
apparecchiature telefoniche e di rete**

Sommario

1	Premessa	3
2	Servizio di presidio	4
2.1	Il Presidio	4
2.1.1	Ambito tecnologico oggetto dei servizi richiesti e Consistenze	4
2.1.2	Descrizione del servizio	7
2.1.3	Copertura Presidio	17
2.1.4	Descrizione della piattaforma di trouble ticketing	18
2.2	Knowledge Management	18
2.3	Monitoraggio e reportistica operativa	18
2.4	Livelli di servizio per il Presidio	19
3	Ulteriori Servizi SU RICHIESTA	22
3.1	Presidio tecnico in situazioni di emergenza	22
3.2	Attività di trasferimento una tantum	22
3.3	Interventi sulla centrale telefonica, sugli apparati di rete e cablaggio	22
4	Modalità di presentazione dell'offerta ECONOMICA	24
4.1	Servizi di Presidio	24
4.2	Servizi di Presidio tecnico in situazioni di emergenza su richiesta	24
4.3	Attività di trasferimento una tantum su richiesta	24
4.4	Interventi sulla centrale telefonica, sugli apparati di rete e cablaggio su richiesta ...	25
4.4.1	Interventi	25
4.4.2	Forniture	25
4	Sicurezza	27
5	Il referente del servizio	28
6	Tutela dei livelli occupazionali in caso di subentro di appalto	29
7	Allegati:	30

1 Premessa

L'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA), al fine di mantenere un idoneo servizio di assistenza e supporto ai propri uffici, perseguendo una politica di standardizzazione e di ottimizzazione dei costi di gestione, intende acquisire il servizio di manutenzione e assistenza tecnica sulla centrale telefonica e sugli apparati di fonia, come descritto nei paragrafi successivi.

Lo scopo del presente appalto è l'acquisizione di servizi relativi alla gestione ed al mantenimento delle apparecchiature hardware e software dell'AIFA come meglio specificato nei successivi paragrafi.

Si precisa che attualmente l'AIFA è dislocata su 2 sedi ubicate in via del Tritone n° 181 e via del Tritone n° 169 in Roma, anche se si riserva la possibilità, nell'arco della durata del contratto, di aumentare le proprie sedi ovvero di trasferirsi in tutto o parzialmente presso altre sedi, ubicate nel territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

L'AIFA ha un proprio sistema di qualità cui il Fornitore dovrà sempre adeguarsi, di seguito si riportano le principali Procedure Operative Standard (P.O.S.) e Istruzioni Operative (I.S.) attualmente in vigore, allegate al presente Capitolato:

- I.S. 001 - Modalità prenotazione e utilizzo sale riunioni
- I.S. 002 - Servizi di manutenzione logistica e assistenza informatica
- I.S. 004 - Attribuzione profili utenze sistemi IT AIFA
- P.O.S. 190 - Assistenza Informatica Interna
- P.O.S. 192 - Modalità di dismissione beni informatici
- P.O.S. 193 - Modalità di backup utente

Si rappresenta che in caso di aggiornamento della documentazione questa sarà inviata dal Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'AIFA al Responsabile del contratto individuato dal Fornitore ai fini dell'aggiornamento delle modalità operative del proprio personale.



2 SERVIZIO DI PRESIDIO

2.1 Il Presidio

Nel presente paragrafo sono descritte, per ciascun ambito tecnologico, le specifiche attività incluse nel servizio di Presidio per le attività di gestione e manutenzione, volte a fornire il supporto tecnico necessario per mantenere operativa ed efficiente l'infrastruttura dell'AIFA, consentendo una corretta operatività delle rispettive componenti e prevenendone malfunzionamenti.

2.1.1 Ambito tecnologico oggetto dei servizi richiesti e Consistenze

E' possibile che AIFA aumenti il proprio personale durante la vigenza contrattuale, e quindi le relative dotazioni tecnologiche assegnate.

Ciò premesso il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'AIFA, un'adeguata assistenza fino ad un massimo del 10% in più rispetto al numero delle consistenze indicate nel successivo paragrafo 2.1.1.1.

In tal caso il Fornitore dovrà comunque garantire l'invariabilità dei livelli qualitativi descritti nel successivo paragrafo 2.4.

2.1.1.1 Centrale telefonica e Fonia

L'ambito dei servizi oggetto del presente paragrafo include tutti gli apparati che - a partire dalla borchia operatore fino al terminale telefonico - contribuiscono al funzionamento del servizio di telefonia: sistemi telefonici, voice mail, Unified Communication, UPS, Documentazione Addebiti, apparati di utente di vario tipo.

È esclusa la connettività telefonica / IP / dati e la gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici). Sono incluse eventuali integrazioni CTI (computer-telephone integration) con applicativi non standard o esterni alla centrale telefonica, come ad esempio applicazioni di call center.

Si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico:

- PBX, gateway IP, Unified Communication;
- Apparati utente (telefoni digitali, analogici, cordless, soft-phone, IP);
- Posti operatore;
- Adattatori IP per terminali tradizionali;
- Session Border Controller;
- Alimentatori o UPS, batterie e accumulatori;
- PC, server, terminali e stampanti di gestione e amministrazione dei PBX;
- dispositivi di "musica in attesa" e IVR;
- segreteria telefonica e casella vocale;
- hardware e software del server di documentazione addebiti;
- apparati (modem o altro) per telediagnosi;
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX;
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto;
- dispositivi di LCR (least cost routing);

- sistemi di videoconferenza;
- hardware e software per voice mail.

Di seguito si riportano le attuali consistenze:

Telefoni Cisco:

Modello	Firmware	Totale dispositivi
7911	SCCP11.9-4-2SR1-1S	550
7961	SCCP41.9-3-1SR4-1S	10
7962	SCCP42.9-3-1SR4-1S	50
7937	apps37sccp.1-4-4-0	10
7975	SCCP75.9-3-1SR4-1S	22
6921	SCCP69xx.9-4-1-3SR2	25

Cisco Call manager :

Totali: 2

Modello: CISCO UCS C220M4S

System version: 10.5.1.10000-7

Cisco Unity Connection Administration:

Version 7.1.3.10000-68

Sistema di Cortesia:

MODELLO: IBM System x3650 M2 -[7947K4G]-

Windows 2012 Server 6.2 (Build 9200)

Imagicle Application Suite for Cisco UC 2014.6.1

Faxserver:

MODELLO: IBM System x3650 M3 -[7945K3G]-

Windows 2012 Server 6.2 (Build 9200)

Imagicle Application Suite for Cisco UC 2014.3.2

Telefoni mobile e tablet:

- 90 cellulari (misti tra IOS, Adroid, Win Mobile)
- 40 tablet (iOS, Android)

Si rappresenta che in ogni caso il Fornitore dovrà comunque garantire la relativa assistenza anche su tutte le nuove apparecchiature e sistemi non attualmente nelle disponibilità di AIFA.

2.1.1.2 Rete locale

Relativamente all'ambito delle reti locali, l'erogazione dei servizi oggetto del presente paragrafo concerne tutti i componenti e sistemi facenti parte della rete locale LAN dell'AIFA. L'ambito del servizio include tutti gli apparati che - a partire dal router dell'operatore o dall'eventuale firewall - contribuiscono al funzionamento del servizio di rete locale. È esclusa

la connettività IP / dati oltre alla gestione di eventuali reti diverse (satellitari, ponti radio, ponti ottici).

Si elencano i seguenti sistemi connessi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame perché funzionali al servizio erogato della rete LAN:

- switch di centro stella, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- switch e hub di piano, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- sistemi modulari o stand-alone con funzionalità varie di networking (VPN, ...);
- access point, antenne Wi-Fi e sistemi wi-fi (controller,...);
- alimentatori o UPS, batterie e accumulatori;
- sistemi di monitoraggio della rete, wired o wireless.

Di seguito si riportano le attuali consistenze:

Switch:

Modello	Quantità
C3750-24P	9
C3750-48P	13
C3750V2-48PS	6
C3750V2-24TS	1
C3750V2-24PS	1
4500 L3Switch	2
TOTALE INSTALLATI	32

Wireless lan controller:

Software Version: 7.0.250.0

Cisco Series 4400 Model 4402

TOTALE: 1

Access point:

MODEL: AIR-LAP1131AG-E-K9

PRIMARY SOFTWARE VERSION: 7.0.250.0

IOS VERSION: 12.4(23c) JA8

TOTALI: 23

Router:

Cisco IOS Software, 2800 Software (C2800NM-ADVENTERPRISEK9-M), Version 12.4(9)T7, RELEASE SOFTWARE (fc3)

TOTALE: 1

Si rappresenta che il Fornitore dovrà comunque garantire la relativa assistenza anche su tutte le nuove apparecchiature non attualmente nelle disponibilità di AIFA.

2.1.1.3 Cablaggio

Relativamente all'ambito del cablaggio, l'erogazione dei servizi oggetto del presente paragrafo concerne tutti i componenti e sistemi facenti parte del sistema di cablaggio, sia



esso strutturato o meno, dell'AIFA. L'ambito del servizio include tutti i componenti facenti parte del cablaggio in fibra ottica, coassiale e in rame all'interno degli edifici di AIFA.

Si elencano i seguenti componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame:

- Prese dati;
- Prese fonia;
- Prese TV;
- Cablaggio orizzontale;
- Cablaggio dorsale;
- Armadi di concentrazione (rack, patch panel, sistema di ventilazione, ...).

Sono esclusi collegamenti elettrici e cablaggi relativi a rete di proprietà degli operatori.

2.1.1.4 Sicurezza

Relativamente all'ambito degli apparati di sicurezza, l'erogazione dei servizi oggetto del presente paragrafo concerne tutti i componenti e sistemi che – a partire dal router operatore – contribuiscono al funzionamento del servizio di sicurezza logica della rete dati.

Si elencano i seguenti sistemi che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico in esame:

- Firewall (incluse Management server e Console);
- Router*;
- Load balancer*;
- Sonde IDS ed IPS;
- Proxy/ALG;
- UTM.

*Router e load balancer, pur non essendo tipicamente apparati dedicati alla sicurezza, rientrano in questo ambito per omogeneità di corrispettivi previsti.

2.1.2 Descrizione del servizio

Rientra tra le attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, la gestione e risoluzione dei "malfunzionamenti a livello di gestione".

Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi o all'hardware.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi, garantendo comunque il coordinamento di tutti gli attori coinvolti nella problematica, al fine di una tempestiva risoluzione;
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

1. ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di "malfunzionamento a livello di gestione" a fronte di:
 - a. richieste di intervento comunicata con apposito ticket tramite il sistema messo a disposizione di AIFA;
 - b. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio e di presidio dei sistemi in gestione;
2. gestione del malfunzionamento, che può comportare:
 - a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
 - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
 - c. la necessità di un intervento di manutenzione hardware. In questo caso:
 - i. il presidio attiverà autonomamente l'eventuale centro di assistenza per interventi in garanzia e limitatamente alle parti in garanzia, quindi provvederà all'eventuale risoluzione per la parte mancante; ovvero
 - ii. vengono seguite le procedure necessarie alla risoluzione della problematica con il necessario hardware messo a disposizione dall'AIFA;
3. aggiornamento o chiusura del ticket, secondo le modalità previste;
4. analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di change nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati secondo le modalità descritte nel seguito per il processo di change management.

Altra attività di gestione, comune a tutti gli ambiti tecnologici, è quella di change management. Il Fornitore dovrà a tal fine mettere in atto un processo di change che assicuri:

- la definizione delle politiche e dei processi di "change" e le procedure di ripristino, in accordo con l'AIFA;
- la valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- la coerenza dei "change" effettuati;
- la registrazione e tracciabilità di tutti i "change" effettuati;
- la propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l'emissione ed applicazione di un "change", di una soluzione adottata durante la gestione di un "incident" riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

Per tutte le attività generali di cui sopra, nonché per tutte quelle specifiche che verranno definite nei successivi sotto-paragrafi, il servizio di gestione, in ciascun ambito contrattualizzato, riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti nel capitolo "Ambito tecnologico della fornitura" e consiste nella disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di erogazione in appresso descritto.

Effettuazione anche delle attività di gestione di seguito elencate:

- monitoraggio e controllo dei sistemi e delle reti;
 - costante aggiornamento del database degli asset;
 - gestione del magazzino apparati e movimentazione logistica all'interno della sede.
- Esempio: all'atto dell'arrivo di partite di nuovi telefoni, il personale coinvolto nel servizio dovrà provvedere a: loro stoccaggio nel magazzino, classificazione inventariale e prelievo graduale per la sostituzione di vecchie apparecchiature e/o per la creazione di nuove postazioni. Il personale dovrà depositare in un locale idoneo, situato



all'interno dello stabile dell'AIFA, i dispositivi ritirati. Allo stesso tempo dovrà depositare nel magazzino i materiali dismessi che dovranno essere resi disponibili successivamente per eventuali riusi o predisposti per una messa in fuori uso nelle modalità da concordarsi con l'AIFA. Il Fornitore dovrà conseguentemente aggiornare i sistemi di inventario.

- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati (definizione utenze, reset password, ecc.);
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza.

Gli interventi di presidio verranno assicurati dal Fornitore e saranno svolti presso le sedi dell'AIFA in Roma come indicato in Premessa al precedente paragrafo 1, con risorse di adeguato profilo professionale ed esperienza in proposito, utilizzando strumenti automatici di diagnostica ed intervento, sia preventivo sia correttivo, a carico del Fornitore preventivamente approvati dall'AIFA o già in uso presso di essa.

Il servizio sarà erogato dal Fornitore impiegando come minimo almeno n. 1 FTE (Full Time Equivalent) dedicato, come meglio in appresso specificato; tale risorsa disporrà di un ambiente di lavoro messo a disposizione dall'AIFA. Per gli interventi richiesti dagli utenti, il servizio sarà attivato unicamente tramite apposito applicativo di trouble ticketing messo a disposizione dall'AIFA (al momento OTRS) e sarà regolamentato dalle istruzioni di lavoro e procedure operative standard del sistema di assicurazione di qualità dell'AIFA.

Il servizio include la presa in carico delle attività dal Fornitore uscente e, alla fine del contratto, il passaggio di consegne con il Fornitore entrante con le seguenti modalità e condizioni:

PRESA IN CARICO DELLE ATTIVITÀ DAL FORNITORE USCENTE

Il servizio include la presa in carico delle attività dal "Fornitore uscente" senza alcun onere aggiuntivo per AIFA anche tramite un assessment iniziale, volto a determinare l'esatto perimetro delle apparecchiature da gestire/manutenere, nonché a concordare con il Fornitore le personalizzazioni delle modalità e dei processi di esecuzione dei servizi più adatte alla peculiare struttura tecnico/organizzativa dell'AIFA, nel rispetto comunque di quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica dell'Aggiudicatario del presente appalto. In particolare si specifica che l'Aggiudicatario, prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, dovrà prendere in carico le attività dal "Fornitore uscente" assicurando un affiancamento per il tempo che sarà necessario al corretto passaggio di consegne e comunque per un periodo non inferiore a n. 5 giornate lavorative.

ADEMPIMENTI A FINE CONTRATTO

Il servizio include il passaggio di consegne con il "Fornitore entrante" al termine del periodo contrattuale. Tale passaggio avverrà durante il periodo di validità del contratto avente ad oggetto il presente appalto con le modalità che saranno indicate da AIFA stessa.

Il personale messo a disposizione dovrà disporre di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana sia parlata sia scritta e possibilmente anche dell'inglese sia scritto che orale. Inoltre ai fini della corretta gestione ordinaria è obbligatoriamente richiesto che abbia esperienza documentata nell'utilizzo dei principali software CISCO.

Il presidio, d'accordo con il referente AIFA e con il referente del servizio, dovrà sempre garantire massima disponibilità al fine di risolvere le problematiche che si presenteranno anche di stretta competenza di altri gruppi comunque operanti all'interno dell'AIFA stessa.

2.1.2.1 Attività per la gestione della Centrale telefonica e della Fonia

Il servizio di gestione nell'ambito centrali telefoniche riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi/terminali descritti nel presente capitolato mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di copertura del presidio.

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'AIFA.

Si riportano di seguito le principali attività:

- Manutenzione Correttiva – Sistema Telefonico Voip e Caselle Vocali: Il servizio consiste nella riparazione e/o sostituzione del sistema telefonico e del sistema di casella vocale.
- Manutenzione Correttiva – Terminali telefonici rete fonia fissa: Il servizio consiste nella riparazione e/o sostituzione dei terminali telefonici IP.
- Manutenzione Correttiva – Terminali telefonici rete fonia fissa: Il servizio consiste nel fornire assistenza agli utenti (ivi compresa la somministrazione delle principali funzionalità dell'apparecchiatura) e nella configurazione degli apparecchi secondo le specifiche AIFA.
- Manutenzione Correttiva – Terminali telefonici rete fonia mobile: Il servizio consiste nel fornire assistenza agli utenti (ivi compresa la somministrazione delle principali funzionalità dell'apparecchiatura) e nella configurazione degli apparecchi secondo le specifiche AIFA.
- Servizio di MAC (Move, Add e Change) - rete fonia: Il servizio di MAC (Move, Add, Change) consiste nelle operazioni necessarie per effettuare variazioni di configurazioni e/o nuove configurazioni di terminali non attivi e quindi non oggetto di manutenzione. Rientrano, tra le altre, nelle attività oggetto di MAC:
 - Spostamenti interni del personale con conseguente spostamento di postazione dell'apparecchio telefonico e delle permutazione di rete, nel rispetto delle POS dell'AIFA.

- Attivazioni di nuove postazioni di lavoro, con la conseguenza dell'attivazione di un nuovo apparecchio telefonico, nel rispetto delle POS dell'AIFA.
- Gestione tecnica della rubrica telefonica interna.
- Nuove configurazioni del sistema telefonico con nuovi servizi (numeri brevi, caselle vocali, gruppi pick-up, gruppi di risposta, ecc.), nel rispetto delle POS dell'AIFA.
- Nuove configurazioni degli apparecchi telefonici (classi di abilitazioni, tastiera, deviazioni ecc.), nel rispetto delle POS dell'AIFA
 - Gestione tecnica del call-center Farmaciline.
 - Gestione tecnica del call-center Helpdesk.
 - Gestione tecnica del centralino AIFA.
 - Gestione tecnica e allestimento delle sale riunioni (incluso gli eventuali spostamenti delle attrezzature): attivazione del sistema video-PC, apparato di teleconferenza, apparato di videoconferenza e stampanti, televisori.
 - Assistenza agli utenti circa l'utilizzo di sistemi di videoconferenza via web.
 - Gestione tecnica del sistema telefonico e della connessione con il relativo Fornitore di AIFA.
 - Gestione tecnica del fax server AIFA.
- Servizio di MAC (Move, Add e Change) - rete dati: anche per la rete dati, il servizio di MAC (Move, Add, Change) è necessario per tutte quelle variazioni e/o configurazioni del Sistema di rete dati in caso di:
 - Configurazione degli switch per nuovi servizi (attivazioni di nuove Vlan, routing, ecc.).
 - Configurazione degli switch per nuove postazioni di lavoro e per nuove postazioni di stampanti.
 - Attivazioni di nuove postazioni di lavoro, nel rispetto delle POS dell'AIFA.
 - Gestione tecnica della rete Wi-Fi con attivazione degli account e delle password per le utenze, nel rispetto delle POS dell'AIFA.

2.1.2.1.1 Attività svolte autonomamente dal Fornitore

Il Fornitore deve quotidianamente garantire almeno quanto segue:

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;

- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'AIFA;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
 - gestione dell'allarmistica e delle congestioni, inclusa la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
 - supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e dei terminali, e degli upgrade (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
 - tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;
- backup delle configurazioni;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato.

2.1.2.1.2 Interventi di gestione a richiesta dell'AIFA

Il servizio di presidio oggetto del presente appalto prevede che il Fornitore su richiesta dell'AIFA debba:

- evadere le richieste di programmazione e riconfigurazione delle utenze aggiunta/modifica/eliminazione utenze;
- assicurare la gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "Fornitore più conveniente" (Least Cost Routing);
- eseguire le attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'AIFA al Fornitore.

Nel servizio è compresa la gestione di tutti gli eventuali sistemi afferenti l'ambito tecnologico in esame, ad esempio UPS, UC, terminali, sistema di monitoraggio, etc..

2.1.2.2 Attività per la gestione della Rete locale

Il servizio di gestione nell'ambito delle reti locali riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di presidio.

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'AIFA.

2.1.2.2.1 Attività svolte autonomamente dal Fornitore

- attività di gestione proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione delle malfunzioni;
- attività di gestione reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed alla risoluzione di tutti le malfunzioni che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio, qualora non richiedano la sostituzione di parti guaste (intervento del servizio di manutenzione);
- l'identificazione della malfunzione, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione della malfunzione, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi dei problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale (processo di problem management);
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di performance management nonché ricavate da serie storiche e in base a segnalazioni pervenute dai sistemi di gestione e di monitoraggio e l'esecuzione;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dell'AIFA;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate;
- supervisione e amministrazione della rete e gestione degli apparati, inclusiva di tutte le operazioni che servono per mantenere la rete di dati in operatività, quali ad esempio:
 - la supervisione dell'utilizzo delle risorse di rete e della loro assegnazione;
 - la gestione e configurazione degli apparati e dei servizi;
 - la distribuzione del software;
 - azioni e procedure orientate all'utilizzo ottimo delle risorse di rete;
- conduzione della rete, qualora non si renda necessaria la sostituzione di parti guaste
 - (intervento del servizio di manutenzione), inclusiva di tutte le operazioni necessarie per gestire problemi e aggiornamenti quali ad esempio:
 - gestione dell'allarmistica e delle congestioni, inclusa la rilevazione e la risoluzione dei problemi;
 - supporto tecnico orientato alla risoluzione dei problemi tecnici degli apparati e degli upgrade di rete (patching di apparato, aggiunta/rimozioni di apparati, cambi di topologia) correttivi o preventivi che siano;
 - tutte le attività orientate alla attivazione, cessazione e modifica dei servizi e delle relative componenti;



- supervisione e amministrazione della sicurezza in rete, inclusiva delle azioni volte all'aggiornamento della rete e alla sua analisi, quali ad esempio:
 - analisi dei rischi di sicurezza;
 - controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni implementate;
 - aggiornamento e patching del software e degli apparati;
 - tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- logging e backup dei dati e delle configurazioni, inclusi di attività quali ad esempio:
 - logging dei problemi e dei malfunzionamenti occorsi;
 - logging per l'auditing della sicurezza della rete e dei sistemi;
 - analisi delle prestazioni del servizio;
 - rendicontazione;
 - back-up dei dati di configurazione di tutti gli apparati di rete e salvataggio su area di memorizzazione predefinita con tempistica che non superi le 72 ore;
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'AIFA, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS.
- è incluso il servizio di aggiornamento dei firmware alla major release, qualora richiesto dall'AIFA.

2.1.2.2 Interventi di gestione a richiesta dell'AIFA

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'AIFA al Fornitore;
- rilascio di credenziali wifi agli utenti individuati da AIFA e gestione del ciclo di vita di dette utenze;
- modifica dell'indirizzamento IP.

Le attività da svolgere su richiesta potranno essere indirizzate al Fornitore unicamente mediante apertura di un ticket.

2.1.2.3 Attività di Cablaggio

Le attività relative al servizio in oggetto sono:

- **Move:** eliminazione di una presa di cablaggio esistente e fornitura della stessa presa (inteso come numero di prese fonia, dati, elettriche e tv) in altro punto della rete e attestata al medesimo apparato di rete su cui era attestata la presa precedente; tale lavorazione è comprensiva del ripristino dell'aspetto della parte del locale; la nuova presa a seguito della rimozione di quella esistente, indipendentemente dallo stato di fatto in cui tale presa si trovava, dovrà essere realizzata con materiali e ricambi della stessa tipologia e categoria dell'infrastruttura di rete esistente e dovrà rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- **Change:** modifica delle configurazioni di una presa esistente (modifica delle prese dedicate alla fonia, o ai dati, o elettriche);
- **Manutenzione:** ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio relative alla singola presa per cui è richiesto l'intervento:
 - cablaggio orizzontale;

- collegamenti verticali o di dorsale (sia in rame, sia in fibra);
- funzionalità degli armadi rack;
- tutti gli elementi costituenti il cablaggio strutturato.

2.1.2.4 Attività di gestione della Sicurezza

Il servizio di gestione nell'ambito degli apparati di sicurezza riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi descritti, mediante la disponibilità continuativa di risorse del Fornitore, on-site, durante l'orario di presidio.

Nel seguito vengono descritte le attività che il Fornitore dovrà svolgere, distinte fra interventi svolti autonomamente (in maniera continuativa e proattiva) e interventi di gestione a richiesta dell'AIFA:

2.1.2.4.1 Attività svolte autonomamente dal Fornitore

- analisi periodica dei log degli eventi firewall alla ricerca di eventi anomali (tentativi di accesso, traffico anomalo, attacchi virali, violazione delle policy, ecc. e qualsiasi evento potenzialmente dannoso);
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale
- dell'AIFA (per es. Firewall, VPN, RAS);
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'AIFA, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati;
- coordinamento degli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di sicurezza e/o apparati di sicurezza, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'AIFA;
- interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- rendicontazione dei livelli di servizio;
- sistemi di back-up dei dati;
- monitoraggio con lo scopo principale di una rapida ed efficace prevenzione e risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura di sicurezza;
- monitoraggio e verifica dell'efficacia delle misure di sicurezza adottate;
- attività di gestione per la risoluzione degli incidenti determinati da un malfunzionamento hardware e/o software delle apparecchiature per la sicurezza perimetrale;
- salvataggio dei file della configurazione e delle policy adottate da farsi ad ogni variazione della stessa e comunque con frequenza settimanale;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato;
- è escluso il servizio di aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità, servizi SOC e similari.

2.1.2.4.2 Interventi di gestione a richiesta dell'AIFA

- richieste di riconfigurazione degli apparati;
- attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti hardware o software forniti dall'AIFA al Fornitore;

- modifica dell'indirizzamento IP;
- implementazione della politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale
- dell'AIFA (per es. Firewall, VPN, RAS);
- ripristino dei file di log allo scopo di consultazione.

Non sono inclusi servizi di progettazione o evoluzione di architetture di sicurezza.

2.1.2.5 Servizio IMAC

Relativamente ai telefoni è richiesto il servizio IMAC.

Il Servizio IMAC consiste negli interventi di Install, Remove, Move, Add e Change, come meglio definite nel seguito, sulle specifiche Pdl.

Install - Installazione

Il Fornitore provvede all'installazione, configurazione e verifica di tutti i componenti. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:

- consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
- configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'AIFA;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'AIFA, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
- test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'AIFA stessa;
- ritiro (eventuale) delle apparecchiature preesistenti e imballaggio al fine dell'eventuale trasporto.

L'attività di installazione, principalmente nel caso di nuova installazione, dovrà essere preceduta da quella di "site preparation", a carico del fornitore, che comprende ad esempio la corretta predisposizione dell'impianto dati.

Se l'installazione avviene in sostituzione di una Pdl preesistente, sarà preceduta dalla disinstallazione della stessa. La disinstallazione è a carico del Fornitore.

Remove - Disinstallazione

Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente. A titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, sono incluse le attività di seguito riportate:

- disattivazione delle funzionalità HW e SW del sistema da disinstallare;
- eventuale disconnessione dalla rete;
- disassemblaggio delle apparecchiature;
- "bonifica del sito": raccolta ordinata dei cavi delle apparecchiature disinstallate;
- imballaggio al fine dell'eventuale trasporto a carico dell'AIFA.

Move - Movimentazione

Il servizio, a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo, include le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;

- trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione indicata dall'AIFA;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
- ripristino di tutte le funzionalità.

Il servizio non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse. In tal caso, il Fornitore eseguirà comunque le attività di propria competenza, in collaborazione con il Personale della PA preposto al trasporto.

Add - Aggiunta

L'intervento consiste nelle seguenti attività:

- Hardware – installazione.
- Software – installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'AIFA.

L'attività, in entrambi i casi prevede l'esecuzione di test di installazione per verificare il funzionamento delle componenti aggiunte, eventualmente sulla base di procedure fornite dall'AIFA.

Change - Modifiche

L'intervento include le seguenti attività:

- Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
- Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release di cisco jabber.

In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell'Utente come da POS AIFA.

2.1.3 Copertura Presidio

Il presidio sarà effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Sono escluse le festività nazionali e locali del territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

Il personale dovrà sempre avere un abbigliamento consono alla sede istituzionale in cui opera e un comportamento educato e improntato al problem solving.

In caso di abbigliamento non consono o di comportamenti ritenuti non adeguati, a insindacabile giudizio di AIFA, il referente del contratto provvederà a inviare una nota al responsabile del servizio e in caso di comportamenti gravi o comunque reiterati potrà essere richiesta la sostituzione della risorsa assegnata al presidio.

Su richiesta di AIFA, in particolari circostanze di carattere istituzionale, gli orari di inizio e fine del servizio di presidio potranno essere rispettivamente anticipati o ritardati, fino ad un massimo di due ore, e il servizio potrebbe essere svolto in sedi differenti ma sempre all'interno del territorio di Roma Capitale senza oneri aggiuntivi a parità di ore lavorate.

A tal proposito AIFA potrà anche richiedere, previa comunicazione e senza ulteriori oneri, prestazioni nell'orario dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 anche in giorni festivi, per un massimo di 5 (cinque) giornate. Ulteriori giornate saranno quotate separatamente di volta in volta fermo restando che non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altra Ditta specializzata debitamente selezionata.

2.1.4 Descrizione della piattaforma di trouble ticketing

Ai fini del corretto espletamento del servizio, tutte le richieste di assistenza dovranno essere gestite unicamente tramite il software OTRS messo a disposizione dall'Agenzia.

Il personale individuato sarà formato adeguatamente sul suo utilizzo. Il manuale del software è comunque disponibile sul sito <http://doc.otrs.com/doc/>.

2.2 Knowledge Management

Con "Knowledge base" (Base della Conoscenza) si intende l'archivio della conoscenza formata mediante la registrazione delle segnalazioni e delle soluzioni.

Il Fornitore dovrà perseguire, in affiancamento e collaborazione con l'AIFA, l'obiettivo di contribuire a migliorare la base della conoscenza relativa al servizio di Presidio attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche offerte dal Fornitore in fase di offerta. Obiettivo primo di questa attività di implementazione, gestione ed evoluzione continua della base di conoscenza è quello di incrementare il numero di richieste risolte.

Sarà fondamentale, per il successo dell'iniziativa, che il Fornitore aggiorni costantemente processi e modalità operative, condividendole con l'AIFA, e proponga nuovi testi per FAQ, manuali, news e quant'altro al fine di veicolare correttamente e velocemente le informazioni necessarie affinché la base della conoscenza sia la più completa ed efficiente possibile in ogni momento.

2.3 Monitoraggio e reportistica operativa

L'erogazione del servizio di Presidio è sottoposta ad un'attività di monitoraggio tramite le funzionalità native di OTRS anche al fine di consentire una comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto.

Il fornitore può proporre ulteriori report o software di analisi, che AIFA dovrà accettare, e che in ogni caso, dovranno garantire:

- l'assenza di impatto e non intrusività sulle performance delle risorse dedicate ai servizi di Help Desk;
- la possibilità di esportazione di dati/report verso i più diffusi sistemi di SLA Management e di informatica individuale;



- la storicizzazione dei dati/report per l'intera durata del contratto;
- la conformità ai requisiti di sicurezza indicati nel presente capitolato;
- l'utilizzo di regole di profiling.

Gli strumenti di reporting proposti devono essere allineati agli standard più elevati (principali piattaforme di mercato) ed integrati con gli ambienti SW di base, di middleware e di database ed infine coerenti con eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta. La remunerazione del servizio di monitoraggio e reportistica è da prevedere come compresa nel corrispettivo per il servizio di presidio.

2.4 Livelli di servizio per il Presidio

Trimestralmente a corredo della fattura, il Fornitore dovrà inviare una reportistica sulle attività effettuate, il cui modello dovrà essere accettato da AIFA entro 30 giorni dalla stipula del contratto.

Inoltre ai fini del monitoraggio dei livelli di servizio si applicano almeno i seguenti SLA, definiti anche in considerazione dell'applicativo OTRS:

Tipologia servizio	Descrizione KPI	SLA Utenti Standard	SLA Utenti Critici
Presidio	Tempo fra apertura cartellino da parte dell'utente e first lock	Entro 6 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative
Risoluzione richiesta di assistenza da parte del presidio (fanno eccezione i "cambi coda" o quelli "in attesa" di informazioni da parte dell'utente o altri fornitori)	Tempo fra apertura cartellino e chiusura cartellino	Entro 24 ore	Entro 12 ore
Install, Move, Add, Change	Tempo di completamento intervento IMAC (Tempo fra apertura cartellino e chiusura cartellino)	Entro 3 gg	Entro 2 gg
Interventi sul cablaggio	Tempo di completamento intervento sul cablaggio	Entro 7 gg	Entro 4 gg

I livelli di servizio previsti per il presidio sono differenziati per tipologia di utente:

- Utenti critici (60 postazioni);
- Utenti standard.

L'attribuzione degli utenti alle tipologie individuate sarà definita da AIFA.

Per il servizio di presidio per le postazioni degli utenti critici l'intervento si intende effettuato entro 30 (trenta) minuti dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è da realizzare entro 1 (una) ora lavorativa dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta.

Per le postazioni degli utenti standard l'intervento è previsto entro 1 (una) ora lavorativa dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è richiesto entro 4 (quattro) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta.

Sono fatti salvi gli inferiori tempi di intervento e di ripristino offerti dal concorrente in fase di gara sia per gli utenti critici che per gli utenti standard.

I livelli di servizio sono da intendersi al netto delle attese per causa di indisponibilità dell'utente della postazioni di lavoro, da problemi legati alla garanzia degli apparati che dovranno essere gestiti secondo le garanzie e le modalità offerte dalle case produttrici o anche da problematiche relative a sistemi informativi gestiti da altri gruppi/fornitori.

PENALI:

Nel caso non siano rispettati i livelli di servizio sopra descritti, verranno applicate delle penali pari a 100,00 (cento) euro per ogni ora lavorativa di ritardo sullo specifico intervento/cartellino.

Il Fornitore si impegna a garantire la presenza costante di 1 (una) FTE, nel servizio di presidio e a richiedere l'approvazione preventiva di AIFA per eventuali sostituzioni del personale (e.g. ferie, malattia, turnover): AIFA verificherà mediante il proprio sistema di gestione degli accessi il rispetto del livello del servizio ed in caso di violazione, saranno addebitate le seguenti penali:

- 500 (cinquecento) euro per ogni settimana lavorativa dove la presenza media degli FTE sia risultata inferiore a 1;
- 1.000 (mille) euro per ogni sostituzione del personale non autorizzata, con obbligo di presentare una candidatura alternativa entro 2 giorni lavorativi. Nel caso questo non si verifichi, l'evento sarà considerato colpa grave e gestito mediante le clausole di recesso del contratto, anche valutando un maggior danno per l'AIFA.

Gli importi di tutte le penali saranno direttamente detratti dalle competenze maturate dal Fornitore nella fattura immediatamente successiva al verificarsi degli eventi.

Resta inteso che l'importo della penale non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del Contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno. Nel caso in cui l'importo delle penali applicate raggiunga il limite del 10% dell'importo del Contratto, AIFA potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore contraente esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Contratto, in tali casi AIFA applicherà al Fornitore contraente le predette penali sino al momento in cui il Contratto inizierà ad essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.



Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali, verranno contestati al Fornitore contraente da AIFA per iscritto. Il Fornitore contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni ad AIFA nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio di AIFA ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al Fornitore contraente le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.



3 Ulteriori Servizi SU RICHIESTA

3.1 Presidio tecnico in situazioni di emergenza

In caso di eventuali emergenze anche connesse a pandemie o altre situazioni di allerta sanitaria nazionale e internazionale sarà garantita, presso la sede AIFA, comunque sorvegliata, la continuità del servizio in modo da coprire le 24 ore, prevedendo la presenza di una persona secondo il seguente orario:

- Dalle 18.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì;
- Dalle 0.00 alle 24.00 per il sabato e i giorni di festività nazionale e locale del territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale.

Il suddetto presidio straordinario dovrà essere attivato e cessato mediante un'esplicita richiesta formale da parte dell'AIFA.

AIFA si riserva di attivare il Fornitore anche per situazioni non di emergenza, ma in giorni festivi, al fine di garantire una presenza tecnica (es. apertura straordinaria della sede, eventi nel territorio di Roma Capitale ulteriori rispetto a quelli già previsti).

I livelli di servizio previsti sono gli stessi per il presidio non in situazione di emergenza.

3.2 Attività di trasferimento una tantum

Al fine di velocizzare le operazioni di un eventuale trasferimento di tutto o parte consistente (minimo 100 Pdl) del personale AIFA ad altra sede, il Fornitore deve garantire, oltre al 1 FTE già normalmente impegnato, un adeguato servizio per:

1. Smontaggio in sicurezza delle apparecchiature telefoniche e di altro hardware già oggetto di manutenzione nel presente capitolato (es. switch rete, antenne etc).
2. Disimballaggio nella nuova sede.
3. Riconfigurazione del materiale di cui al punto 1 e collegamento dei cavi con "mini collaudo" inteso come verifica dell'accensione.

Il suddetto servizio dovrà essere attivato mediante un'esplicita richiesta formale da parte dell'AIFA.

Si precisa che per spostamenti inferiori a 100 Pdl, il servizio verrà garantito dal Fornitore all'interno delle normali attività del Presidio.

3.3 Interventi sulla centrale telefonica, sugli apparati di rete e cablaggio

Il servizio sarà omnicomprensivo di tutto ciò che serve a rendere pienamente operativa la presa e sarà comprensivo di:

- attività riguardanti il cablaggio quali ad esempio la fornitura di cavi, canaline, attestazioni, prese, connettori, patch-cord e tutto il materiale e manodopera necessari per l'attività di espansione della rete passiva;
- fornitura e messa in opera di prese, cavi e quant'altro necessario a estendere la rete elettrica alla nuova presa; le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio;
- attività di ripristino del collegamento intese come tutte le operazioni atte a ristabilire il corretto funzionamento del mezzo trasmissivo (collegamenti rame o fibra ottica) sia esso di dorsale, sia esso di distribuzione. Qualora necessario si dovrà procedere con la sostituzione delle parti guaste con ricambi della stessa tipologia e categoria. Resta inteso che dovranno essere utilizzati materiali nuovi, adatti all'ambiente in cui vengono installati;

La modalità di prestazione del servizio e di rendicontazione delle attività eseguite dovrà rispettare la seguente procedura:

- l'AIFA dovrà presentare al Fornitore la richiesta del servizio in oggetto, indicante il tipo di servizio (Move, Add, Change, Manutenzione) e gli eventuali beni necessari all'attività;
- a seguito della ricezione di una richiesta di lavorazione, il Fornitore dovrà rispondere entro tre giorni con un preventivo che AIFA potrà approvare o meno indicando le ore necessarie;
- al termine delle attività il Fornitore dovrà fornire il documento "Rapporto di Fine Intervento", che specifichi le attività eseguite e attesti la disponibilità alla verifica di quanto eseguito;
- gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle lavorazioni effettuate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà di AIFA di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

Tutte le attività dovranno rispettare le normative vigenti in materia di installazione dei sistemi di cablaggio e quant'altro.

L'AIFA potrà richiedere anche la fornitura di nuovi apparati attivi (switch, hub, router, terminali telefonici, sistemi telefonici, access point, ...), di eventuali licenze necessarie al funzionamento e dei rack.

Il suddetto servizio/fornitura dovrà essere attivato mediante un'esplicita richiesta formale da parte dell'AIFA.

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

4.1 Servizi di Presidio

Per il Servizio di Presidio, l'offerente dovrà indicare nella propria offerta nella rispettiva casella ___ del file "Offerta Economica" il costo offerto al mese.

La formula contenuta nel foglio di calcolo "Offerta Economica" moltiplicherà in automatico detto importo mensile per il numero di 12 mesi e lo riporterà nella casella _A_.

4.2 Servizi di Presidio tecnico in situazioni di emergenza su richiesta

All'interno della base d'asta di cui al presente appalto, l'AIFA ha previsto un budget di massimo di 2.500 euro dedicato alla remunerazione del suddetto servizio.

Si precisa che detto importo ha la funzione di indicare il **limite massimo di budget** che potrà essere corrisposto al Fornitore per il predetto servizio e che l'AIFA **non garantisce l'attivazione del servizio**.

Sulla base delle esigenze che si manifesteranno durante il periodo contrattuale, l'AIFA, infatti, potrà procedere a richiedere il servizio al Fornitore, precisandosi che per il suddetto servizio non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altro operatore economico debitamente selezionato.

Per tale servizio l'offerente dovrà indicare nella propria offerta il costo di un giorno/uomo nella relativa casella ___ del file "Offerta Economica".

Per giorno/uomo si intende l'unità di misura pari ad una giornata lavorativa, della durata convenzionale di 8 ore.

L'importo del corrispettivo che sarà, quindi, effettivamente erogato al Fornitore aggiudicatario per l'esecuzione del predetto servizio, sarà determinato dal costo unitario offerto per il numero di giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

4.3 Attività di trasferimento una tantum su richiesta

All'interno della base d'asta di cui al presente appalto, l'AIFA ha previsto un budget di massimo di 2.500 euro dedicato alla remunerazione del suddetto servizio.

Si precisa che detto importo ha la funzione di indicare il **limite massimo di budget** che potrà essere corrisposto al Fornitore per il predetto servizio e che l'AIFA **non garantisce l'attivazione del servizio**.

Sulla base delle esigenze che si manifesteranno durante il periodo contrattuale, l'AIFA, infatti, potrà procedere a richiedere il servizio al Fornitore, precisandosi che per il suddetto servizio non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto,



potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altro operatore economico debitamente selezionato.

Per tale servizio l'offerente dovrà indicare nella propria offerta il costo di un giorno/uomo nella relativa casella ___ del file "Offerta Economica".

Per giorno/uomo si intende l'unità di misura pari ad una giornata lavorativa, della durata convenzionale di 8 ore.

L'importo del corrispettivo che sarà, quindi, effettivamente erogato al Fornitore aggiudicatario per l'esecuzione del predetto servizio, sarà determinato dal costo unitario offerto per il numero di giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

4.4 Interventi sulla centrale telefonica, sugli apparati di rete e cablaggio su richiesta

4.4.1 Interventi

All'interno della base d'asta di cui al presente appalto, l'AIFA ha previsto un budget di massimo di 5.000 euro dedicato alla remunerazione del suddetto servizio.

Si precisa che detto importo ha la funzione di indicare il **limite massimo di budget** che potrà essere corrisposto al Fornitore per il predetto servizio e che l'AIFA **non garantisce l'attivazione del servizio**.

Sulla base delle esigenze che si manifesteranno durante il periodo contrattuale, l'AIFA, infatti, potrà procedere a richiedere il servizio al Fornitore, precisandosi che per il suddetto servizio non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altro operatore economico debitamente selezionato.

Per tale servizio l'offerente dovrà indicare nella propria offerta il costo di un giorno/uomo nella relativa casella ___ del file "Offerta Economica".

Per giorno/uomo si intende l'unità di misura pari ad una giornata lavorativa, della durata convenzionale di 8 ore.

L'importo del corrispettivo che sarà, quindi, effettivamente erogato al Fornitore aggiudicatario per l'esecuzione del predetto servizio, sarà determinato dal costo unitario offerto per il numero di giornate effettivamente erogate dal Fornitore, ovvero per la quota parte di ore.

4.4.2 Forniture

All'interno della base d'asta di cui al presente appalto, l'AIFA ha previsto un budget di massimo di 10.000 euro dedicato all'eventuale fornitura di nuovi apparati (switch, hub, router, terminali telefonici, sistemi telefonici, access point, ...) e di eventuali licenze necessarie al funzionamento e dei rack.

Si precisa che detto importo ha la funzione di indicare il **limite massimo di budget** che potrà essere corrisposto al Fornitore per il predetto servizio e che l'AIFA **non garantisce l'attivazione del servizio**.

Sulla base delle esigenze che si manifesteranno durante il periodo contrattuale, l'AIFA, infatti, potrà procedere a richiedere le forniture al Fornitore, precisandosi che non è previsto il diritto di esclusiva in favore del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, potendo l'AIFA rivolgersi, a propria insindacabile scelta, ad altro operatore economico debitamente selezionato.

Dette forniture saranno pagate solo se richieste e previa acquisizione di relativo preventivo dal Fornitore aggiudicatario del presente appalto che sarà oggetto di valutazione comparativa rispetto ai prezzi di mercato presenti sul MePA.

Non è pertanto richiesto che l'offerente indichi il costo delle eventuali forniture, nella propria offerta economica.



4 Sicurezza

Al fine di contribuire ad un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza informatica sotto tutti gli aspetti, il Fornitore si impegna a rispettare le prescrizioni di legge in materia di sicurezza informatica e quelle emanate dall'AIFA. Si impegna altresì a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni.



5 Il referente del servizio

Il Fornitore aggiudicatario del presente appalto dovrà individuare e comunicare all'AIFA i dati di un referente unico responsabile tecnico di progetto, contattabile anche attraverso telefono, cellulare, PEC, e-mail ordinaria che si occupi di coordinare, organizzare e gestire al meglio tutte le attività previste nel servizio. Il referente dovrà inoltre occuparsi di fornire idonea rendicontazione, monitorare i livelli di servizio, organizzare la disponibilità delle risorse tecniche e umane e dirimere eventuali questioni amministrative o tecniche che si dovessero presentare nel corso del contratto. Il referente garantirà infine una congrua presenza presso l'AIFA per lo svolgimento efficace del suo ruolo.

Il referente si farà carico di coordinare la formazione di tutto il personale del presidio e dell'Helpdesk anche in collaborazione con gli altri fornitori di AIFA.



6 Tutela dei livelli occupazionali in caso di subentro di appalto

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'assunzione del personale titolare già operante presso l'AIFA e attualmente impiegato nello svolgimento del servizio, c.d. clausola sociale, quale condizione particolare per l'esecuzione del contratto compatibile con il diritto comunitario.

E' altresì prevista l'applicazione da parte del Fornitore aggiudicatario del presente appalto, dei contratti collettivi di settore di cui all'art. 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

In particolare l'attuale team impiegato (n. 1 FTE) si compone come segue:

per il servizio di PRESIDIO:


RUOLO	CCNL	LIVELLO	TIPOLOGIA
Operatore Specializzato	Multiservizi	3	indeterminato

7 ALLEGATI:




1) Procedure Operative Standard (P.O.S.) e Istruzioni Operative (I.S.) attualmente in vigore

i




	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD Assistenza Informatica Interna	POS 190 Unità Information Technology
	Rev. 1	In vigore dal 24/10/2014

ANNULLA E SOSTITUISCE: POS 190 Rev. 0 del 9/03/2012

REDAZIONE	DIR/ Unità IT	Firma (*) 	Data 16/10/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 17/10/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 21/10/14

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Verificata	Approvata
0	09.03.12	La POS rappresenta la prima release dell'Unità IT. In precedenza la procedura (POS 228 "Assistenza Informatica Interna" del 02/05/06) era in capo all'Area Coordinamento Affari Amministrativi.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG
1	24.10.14	Aggiornamento recapiti assistenza informatica.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG

(*) Il Direttore Generale è il responsabile ad interim dell'Unità IT. Redattore della presente procedura è il dott. Giovanni Ferretti, in qualità di reggente vicario dell'Unità stessa.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 2 di 8

INDICE

1.0 SCOPO

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

3.0 DEFINIZIONI

4.0 RIFERIMENTI

5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

5.1 Registrare chiamata di richiesta assistenza

5.2 Valutare tipologia intervento

5.3 Pianificare intervento

5.4 Assegnare la richiesta al gestore esterno

5.5 Effettuare intervento di assistenza

5.6 Verificare esito assistenza

5.7 Monitorare livelli di servizio


6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

All. 190/01 - Flusso dell'Assistenza informatica interna

1.0 SCOPO

La presente procedura si propone la regolamentazione e la maggiore efficienza dell'attività di assistenza informatica svolta dall'Unità IT e dal personale in outsourcing.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 3 di 8

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle richieste di intervento tecnico a fronte di malfunzionamenti, guasti o situazioni bloccanti dell'operatività ordinaria e regola le richieste di assistenza sulle funzionalità di programmi office e software in generale.


3.0 DEFINIZIONI

Utente: è rappresentativo di qualsiasi persona che operi all'interno di AIFA, alla quale sia stata assegnata una postazione informatica fissa o mobile. Inoltre, gli Utenti si differenziano in Utenti Critici ed Utenti Standard. Nel seguito si dettaglia il livello di servizio. I livelli di servizio del Si-Staff sono differenziati per tipologia utente definita da AIFA:

- Utenti critici
- Utenti standard

Per le postazioni degli Utenti Critici l'intervento è previsto entro 12 (dodici) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è previsto entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta, salvo diversa migliore previsione contrattuale con il fornitore.

Per le postazioni degli Utenti Standard l'intervento è previsto entro 12 (dodici) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dalla segnalazione della richiesta. Il ripristino del servizio è previsto entro 48 (quarantotto) ore lavorative dalla rilevazione dell'evento o dall'inoltro della richiesta, salvo diversa migliore previsione contrattuale con il fornitore.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 4 di 8

I livelli di servizio sono da intendersi al netto delle attese per cause non dipendenti dal servizio, quali indisponibilità dell'utente o riparazioni hardware delle postazioni di lavoro individuali, che dovranno essere gestite secondo le garanzie e le modalità offerte dalle case produttrici.

Si-Staff o Presidio Tecnico: Unità di supporto informatico composta da risorse dedicate che si trovano all'interno della struttura e che svolgono l'attività di interfaccia con il Gestore delle attività informatiche. Il servizio include l'eventuale assistenza nell'uso, da parte degli utenti finali, delle apparecchiature multimediali presenti nelle sale riunioni.


Le attività svolte dal Si-Staff sugli interventi software sulle postazioni client sono le seguenti:

- Installazione di nuove postazioni;
- Spostamenti di postazioni;
- Installazione di componenti software su postazioni esistenti (sistemi operativi, software di sistema, applicazioni);
- Aggiornamenti software secondo configurazioni concordate;
- Verifica del corretto funzionamento dei sistemi nuovi, spostati o modificati.

Gestore: società alla quale viene affidata in outsourcing la gestione dell'intera architettura informatica e delle postazioni di lavoro. Può operare dall'esterno e si occupa della risoluzione di problematiche complesse o che richiedono tempi più lunghi di intervento.

Asset Management: è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione degli asset informatici dell'Agenzia presenti nella sede.

OTRS (Gestione dei Ticket): è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle richieste di assistenza.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1	In vigore dal 24/10/2014
		Pagina 5 di 8

4.0 RIFERIMENTI

Istruzione operativa su "Modalità di richiesta servizi di manutenzione logistica e assistenza informatica" (IS.OP./002).

5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

Il processo rappresentato dalla presente POS si articola nelle seguenti fasi operative:


5.1 Registrare chiamata di richiesta assistenza

Il Referente del Si-Staff, ogni qualvolta pervenga tramite posta elettronica, una richiesta di assistenza informatica registra automaticamente i dati dell'utente nell'apposito applicativo specificando:

- dati del richiedente;
- Ufficio/Unità di appartenenza del richiedente;
- descrizione sintetica della problematica.

5.2 Valutare tipologia intervento

Il Referente del Si-Staff verifica la tipologia dell'intervento richiesto, valutando se è possibile suggerire la soluzione alla problematica in modo estemporaneo o se è necessaria un'assistenza specializzata. Qualora la richiesta non necessiti della pianificazione di un intervento specifico si procede in autonomia con la risoluzione del problema. Successivamente, si eseguono le attività previste al par. 5.6.

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 6 di 8

5.3 Pianificare intervento

Il Referente del Si-Staff, in funzione delle indicazioni fornite dall'Utente, classifica la tipologia dell'intervento in relazione al tempo necessario per la sua risoluzione tra Assistenza di primo livello (tempi brevi di risoluzione) e Assistenza di secondo livello (tempi lunghi di risoluzione). Ogni qual volta il Referente del Si-Staff verifichi che la tipologia dell'intervento sia di "primo livello" e richieda un sopralluogo per la risoluzione della problematica, pianifica e concorda con l'Utente le modalità per effettuare l'intervento.

Qualora la richiesta presenti una complessità nella risoluzione della problematica (Assistenza di secondo livello) si richiede l'intervento del gestore esterno (cfr. 5.4).


5.4 Assegnare la richiesta al gestore esterno

Il Referente del Si-Staff trasferisce le richieste di Assistenza di "secondo livello" al gestore esterno dell'architettura informatica annotandolo sull'apposito applicativo.

5.5 Effettuare intervento di assistenza

Il Referente del Si-Staff effettua l'intervento di assistenza richiesto dall'Utente. Qualora dall'intervento emerga la necessità di una sostituzione fisica dell'apparato, il Referente del Si-Staff procede:

- se la dotazione è già presente in magazzino, previa autorizzazione del Dirigente dell'Unità IT, con il rimpiazzo dell'apparato con la nuova unità;
- se la dotazione non è disponibile in magazzino, con la predisposizione di una richiesta d'acquisto secondo quanto previsto nella POS 232 "Acquisti e autorizzazioni spese".

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1 In vigore dal 24/10/2014	Pagina 7 di 8

5.6 Verificare esito assistenza

- L'Utente di interventi di primo livello (entro i livelli di servizio sopra descritti), sollecitato tramite una chiamata del Si-Staff, comunica allo stesso l'esito dell'assistenza.
- Per gli interventi di secondo livello effettuati dal Gestore, il Si-Staff aggiorna l'apposito applicativo specificando l'escalation nella gestione del problema. Coerentemente con i livelli di servizio contatta l'Utente per la chiusura definitiva a sistema della chiamata.

In ogni caso, se l'intervento è stato risolutivo, il Si-Staff chiude il cartellino sul sistema. In caso contrario, si torna all'attività di valutazione prevista al par. 5.2.


5.7 Monitorare livelli di servizio

Il Dirigente dell'Unità IT effettua su base settimanale, attraverso il sistema di tracciatura dei cartellini una verifica a campione del rispetto dei livelli di servizio, con adozione di eventuali azioni correttive previste dai contratti di fornitura per le risorse professionali Si-Staff e Gestore di secondo livello. Le azioni correttive sono in funzione del contratto di fornitura e prevedono eventuali erogazioni di penali.

6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Si-Staff:

- Registra la chiamata di richiesta assistenza
- Valuta la tipologia intervento
- Pianifica l'intervento
- Assegna la richiesta al Gestore esterno
- Effettua l'intervento di assistenza

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 190
	Assistenza Informatica Interna	Unità Information Technology
	Rev. 1	In vigore dal 24/10/2014
		Pagina 8 di 8

- Verifica lo status degli interventi effettuati
- Chiude l'intervento di assistenza

Utente:

- Verifica l'esito dell'assistenza
- Comunica l'esito dell'assistenza

Gestore:


- Cura l'assistenza di "secondo livello"
- Comunica l'esito dell'assistenza al Si-Staff

Dirigente Unità IT:

- Monitora il rispetto dei livelli di servizio con eventuali azioni correttive previste dai contratti di fornitura per le risorse professionali Si-Staff e gestore di secondo livello.

7.0 MODULISTICA

TITOLO MODELLO	CODICE	RESPONSABILITA' ARCHIVIAZIONE	LUOGO ARCHIVIAZIONE	TEMPI DI CONSERVAZIONE	ACCESSO
Flusso dell'Assistenza informatica interna	All. 190/01	Dir/Unità IT	Archivio IT	Illimitati	Unità IT e interessati

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 192
	“Modalità di dismissione beni informatici”	Unità Information Technology
	Rev. 0 In vigore dal 09/03/2012	Pagina 1 di 6

ANNULLA E SOSTITUISCE: POS	Rev.
----------------------------	------

REDAZIONE	DIR/Unità ICT	Firma 	Data 27/02/12
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 29/02/12
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 01/03/12

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Verificata	Approvata
0	09.03.12	Prima emissione	DIR/Unità ICT	RAQ	DG

INDICE

1.0 SCOPO

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

3.0 DEFINIZIONI

4.0 RIFERIMENTI


5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

5.1 Richiesta sostituzione di beni informatici obsoleti

5.2 Predisporre comunicazione cessazione utente o revoca di beni informatici

5.3 Firmare modulo di avvenuta riconsegna (per cessazione rapporto di lavoro e/o revoca/sostituzione dei beni informatici)


5.4 Re-inizializzare dotazione informatica e aggiornare archivio informatico

	<p>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</p> <p>“Modalità di dismissione beni informatici”</p>	<p>POS 192</p> <p>Unità Information Technology</p>
	<p>Rev. 0 In vigore dal 09/03/2012</p>	<p>Pagina 2 di 6</p>

6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

Mod. 192/01 “Riconsegna dotazioni informatiche”

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 192
	“Modalità di dismissione beni informatici”	Unità Information Technology
	Rev. 0 In vigore dal 09/03/2012	Pagina 3 di 6

1.0 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le politiche, i ruoli e le responsabilità relative al ritiro delle dotazioni informatiche assegnate al personale che ha un rapporto di lavoro o collaborazione con l'AIFA.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità di gestione ed intervento a fronte di cessazione o revoca delle dotazioni (attrezzature) quando non più necessarie o strumentali all'attività svolta e/o al termine del rapporto di lavoro o collaborazione.

3.0 DEFINIZIONI

Dirigente: Dirigente Ufficio/Unità.

Utente: si intende qualsiasi persona che opera all'interno di AIFA, alla quale è assegnata una postazione informatica fissa o mobile.

Si-Staff o Presidio Tecnico: Risorse professionali dedicate al supporto informatico che operano all'interno dell'AIFA; che svolge l'attività di interfaccia con il Gestore e di esecuzione delle attività informatiche. Le attività svolte dal Si-Staff sugli interventi di dimissione dei beni informatici prevedono:

- Monitoraggio e controllo delle dotazioni informatiche assegnate da AIFA a ciascun utente o a supporto dei gruppi di lavoro (e.g. stampanti, wifi).;
- Sostituzione e recupero delle postazioni di lavoro e delle dotazioni informatiche dismesse.

Gestore: società alla quale viene affidata in outsourcing la movimentazione e più in generale la logistica dei beni oggetto della presente procedura.

Asset: è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle richieste di assistenza, delle attrezzature e del materiale di consumo informatico.

4.0 RIFERIMENTI


Non previsti.

5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

5.1 Richiesta sostituzione di beni informatici obsoleti

L'Unità di supporto informatico Si-Staff prevede periodicamente, di valutare in base:

- al livello di obsolescenza delle attrezzature informatiche;
- alla evoluzione delle tecnologie;

	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD	POS 192
	<p align="center">“Modalità di dismissione beni informatici”</p>	<p align="center">Unità Information Technology</p>
	Rev. 0 In vigore dal 09/03/2012	Pagina 4 di 6

- all'adeguamento a norme relative alla sicurezza e alle valutazioni economiche legate al bene aziendale;

la sostituzione delle attrezzature informatiche in dotazione agli utenti. Tale valutazione viene effettuata ogni semestre dal Si-STAFF. La valutazione produce un report che innesca la procedura di acquisto (rif. POS 232 "Acquisti e autorizzazione spese") al fine di rinnovare le attrezzature. Allo stesso tempo i beni oggetto della dismissione, all'atto dell'arrivo dei nuovi, sono trattati secondo quanto specificato in 5.3.

5.2 Predisporre comunicazione cessazione utente o revoca di beni informatici

Nel caso di interruzione del rapporto di lavoro con un utente o più genericamente di revoca di eventuali dotazioni informatiche, il Dirigente dell'Ufficio/Unità dell'utente interessato comunica al Si-Staff, almeno tre giorni prima, i relativi dati anagrafici e la data dell'ultimo giorno di lavoro effettivo dell'utente.

5.3 Firmare modulo di avvenuta riconsegna (per cessazione rapporto di lavoro e/o revoca/sostituzione dei beni informatici)

L'Utente identificato per la sostituzione delle attrezzature informatiche per obsolescenza o per cessazione del rapporto di lavoro, al momento della riconsegna delle dotazioni informatiche provvede ad assicurarsi della riconsegna formale delle proprie dotazioni informatiche ad un referente del Si-Staff, sottoscrivendo congiuntamente l'apposito Mod. 192/01 "Riconsegna dotazioni informatiche". Il Gestore opportunamente coinvolto nella fase operativa di recupero dei beni informatici, provvederà alla raccolta del materiale ed al trasferimento in magazzino.


Nel caso di revoca di beni informatici, l'utente designato dal proprio Dirigente come responsabile della dismissione procederà alla riconsegna formale degli stessi.

Il Mod. 192/01 "Riconsegna dotazioni informatiche" ha una duplice funzione:

- scarico di responsabilità da parte dell'utente per quanto concerne le dotazioni informatiche;
- scarico di responsabilità da parte dell'Agenzia per quanto concerne i dati personali/sensibili ai fini della normativa sulla Privacy e informazioni o file riservati che andranno successivamente cancellati.

5.4 Re-inizializzare dotazione informatica e aggiornare archivio informatico

Al momento della presa in carico della dotazione informatica il referente del Gestore procederà al recupero del bene ed il referente del Si-Staff procederà a:

 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> AIFA	<p align="center">PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</p> <p align="center">“Modalità di dismissione beni informatici”</p>	<p align="center">POS 192</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p>Rev. 0 In vigore dal 09/03/2012</p>	<p align="center">Pagina 5 di 6</p>


- A. formattare le unità disco fisse della postazione di lavoro riconsegnata;
- B. inizializzare, dove possibile/richiesto, i beni informatici che possono essere soggetti a configurazioni personalizzate (stampante);
- C. aggiornare l'archivio informatico dell'applicativo "Asset" utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle attrezzature, assegnandole all'utente generico "magazzino".

Nel caso specifico di cessazione di lavoro si procede anche ad effettuare le seguenti operazioni:

- D. disabilitare l'utenza di rete;
- E. cancellare l'indirizzo e la casella e-mail;

Allo stesso tempo, SI-STAFF provvederà a segnalare mediante e-mail all'Ufficio AA la lista dei beni oggetto della re-inizializzazione per gli opportuni aggiornamenti dell'archivio dei cespiti informatici.

Nel caso in cui la dotazione informatica sia obsoleta e quindi non riutilizzabile, SI-STAFF provvederà ad eseguire i soli passi A e C sopra descritti e la stessa sarà oggetto di dismissione fisica a cura dell'Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio secondo le modalità stabilite dalla POS 236 "Procedura di Fuori Uso dei beni mobili dell'Agenzia".

 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> AIFA	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD “Modalità di dismissione beni informatici”	POS 192 Unità Information Technology
	Rev. 0 In vigore dal 09/03/2012	Pagina 6 di 6

6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Dirigente Ufficio/Unità

- predisporre comunicazione cessazione utente o revoca beni informatici

Si-Staff:

- valutare attrezzature informatiche con cadenze periodiche
- formattare le unità disco fisse della postazione di lavoro riconsegnata
- inizializzare, dove possibile/richiesto, i beni informatici che possono essere soggetti a configurazioni personalizzate (e.g. stampante)
- aggiornare l'archivio informatico

Gestore:


- recuperare la dotazione informatica e assicurarsi della coerenza fra il bene ritirato e la modulistica

Utente:

- firmare modulo di avvenuta assegnazione/riconsegna del bene informatico

7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

TITOLO MODELLO	CODICE	RESPONSABILITA' ARCHIVIAZIONE	LUOGO ARCHIVIAZIONE	TEMPI DI CONSERVAZIONE	ACCESSO
Riconsegna dotazioni informatiche	Mod. 192/01	Addetto Si-Staff	Stanza Si-Staff	Due anni	Addetto Si-Staff e Personale Unità ICT


 Agenzia Italiana del Farmaco AIFA	PROCEDURA OPERATIVA STANDARD Modalità di backup utente	POS 193 Unità Information Technology
	Rev. 2 In vigore dal 24 /10/2014	Pagina 1 di 5

ANNULLA E SOSTITUISCE: POS 193 Rev. 1 del 15/02/2013

REDAZIONE	DIR/ Unità IT	Firma (*) 	Data 16 /10/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 17/10/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 21 /10 /14

Rev.	Data	Descrizione revisione	Redatta	Verificata	Approvata
0	09.03.12	Prima emissione	DIR/ Unità IT	RAQ	DG
1	15.02.13	Variazione nel supporto di memorizzazione del back up: da cartella condivisa a DVD.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG
2	24.10.14	Aggiornamento contatti assistenza informatica.	DIR/ Unità IT	RAQ	DG

(*) Il Direttore Generale è il responsabile ad interim dell'Unità IT. Redattore della presente procedura è il dott. Giovanni Ferretti, in qualità di reggente vicario dell'Unità stessa.

	<p>PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</p> <p>Modalità di backup utente</p>	<p>POS 193</p> <p>Unità Information Technology</p>
	<p>Rev. 2 In vigore dal 24/10/2014</p>	<p>Pagina 2 di 5</p>

INDICE

1.0 SCOPO

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

3.0 DEFINIZIONI

4.0 RIFERIMENTI

5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

5.1 Identificazione dei dati/file sulle postazioni di lavoro

5.2 Modalità di backup e salvataggio dei dati

5.3 Modalità di recupero dei dati

6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'


7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

1.0 SCOPO

La presente procedura tratta nello specifico i sistemi e le procedure da adottare da parte del singolo utente per garantire un'efficace strategia di backup della propria stazione di lavoro.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

La salvaguardia dei dati è uno dei punti focali di un'oculata gestione informatica. La strategia di backup, in tutte le sue sfaccettature, essendo parte del business continuity plan, è basilare per coniugare l'efficacia delle misure d'attenuazione dei rischi con l'ottimizzazione delle risorse utilizzate. Questa procedura è finalizzata alla protezione dei dati critici e delle informazioni memorizzate sulla propria stazione di lavoro, per i quali non sono previste procedure

	<p align="center">PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</p> <p align="center">Modalità di backup utente</p>	<p align="center">POS 193</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p>Rev. 2 In vigore dal 24/10/2014</p>	<p align="right">Pagina 3 di 5</p>

automatizzate di salvaguardia a livello di Agenzia come invece previste per i sistemi condivisi (es. server di rete).

3.0 DEFINIZIONI

Backup: E' il processo di salvataggio dei file e dei dati dai dischi della postazione di lavoro allo scopo di garantirne il recupero in caso di danneggiamento o perdita accidentale.

Utente: si intende qualsiasi persona che opera all'interno di AIFA, alla quale è assegnata una postazione informatica fissa o mobile.

Si-Staff o Presidio Tecnico: Personale dedicato al supporto informatico che opera all'interno dell'AIFA.

OTRS (Gestione dei Ticket): è l'applicativo utilizzato dal Si-Staff per il monitoraggio e la gestione informatizzata delle richieste di assistenza.

4.0 RIFERIMENTI


Nella fattispecie, non previsti.

5.0 DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

In questa sezione sono elencate le modalità di backup da adottare sulle postazioni di lavoro ed i contenuti minimali da salvaguardare.

5.1 Identificazione dei dati/file sulle postazioni di lavoro

Il primo passo per il salvataggio dei dati prevede l'identificazione di quei file e cartelle che servono per le procedure standard dell'utente in AIFA. Tali file e cartelle sono costituite in linea di massima dai contenuti di riferimento e percorsi del file system necessari ed utilizzati da alcune delle funzionalità standard del sistema operativo installato. Poiché le postazioni di lavoro possono avere dei sistemi operativi eterogenei (Windows in varie versioni, OSX, ecc.) e quindi possono avere

 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> AIFA	<p align="center">PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</p> <p align="center">Modalità di backup utente</p>	<p align="center">POS 193</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p>Rev. 2 In vigore dal 24/10/2014</p>	<p align="center">Pagina 4 di 5</p>

nomi diversi per identificare le stesse aree dati, nel seguito sono riportati i dati che devono essere oggetto di backup:

Aree di backup
File che compongono la firma digitale di Outlook (ove presente)
Tutti i file contenenti la posta elettronica in locale
Tutti i file e cartelle di MyDocuments/Documenti
Preferiti del browser Internet
Tutti i file e cartelle di lavoro salvati sul Desktop


Sarà compito del Si-Staff, alla presenza dell'utente della postazione, rintracciare la locazione fisica dei file nel file system.

5.2 Modalità di backup e salvataggio dei dati

L'utente richiede mediante e-mail a helpdesk@aifa.gov.it l'intervento di backup che verrà tracciato nel sistema OTRS concordando un appuntamento.

Alla data convenuta, il personale Si-Staff provvederà a eseguire il trasferimento dei file appartenenti alle aree di backup descritte nel par. 5.1 in un supporto di memoria DVD, utilizzando un compressore di dati per minimizzare lo spazio occupato. Il file system di tale supporto avrà 5 sottocartelle ognuna dedicata alle diverse tipologie di file con la seguente nomenclatura:

Nomi Sottocartelle
Firma digitale client di posta
Archivi di posta in locale

 <i>Agenzia Italiana del Farmaco</i> AIFA	<p align="center">PROCEDURA OPERATIVA STANDARD</p> <p align="center">Modalità di backup utente</p>	<p align="center">POS 193</p> <p align="center">Unità Information Technology</p>
	<p>Rev. 2 In vigore dal 24/10/2014</p>	<p align="center">Pagina 5 di 5</p>

Documenti
Preferiti di Internet
Desktop

La custodia del/dei DVD di backup è a cura dell'utente della postazione di lavoro.

5.3 Modalità di recupero dei dati

Qualora si renda necessario il recupero dei dati, l'utente accederà alle opportune sottocartelle per il ripristino, poste sul DVD. In caso di difficoltà sarà sempre possibile chiedere assistenza al Si-Staff in modalità analoga a quanto previsto per il backup (par. 5.1).

6.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Utente:

- Richiede con cadenza almeno mensile l'esecuzione del backup
- Ripristino del/i file

Si-Staff:

- Esegue su richiesta dell'utente il salvataggio dei file
- Previa richiesta dell'utente, fornisce assistenza per il ripristino dei file

7.0 MODULISTICA ALLEGATA E ARCHIVIAZIONE

L'utente invia una richiesta via mail a helpdesk@aifa.gov.it. Il sistema OTRS associato, provvederà ad archiviare tutte le richieste.

	ISTRUZIONI OPERATIVE	AIFA
		IS.OP./001

MODALITA' PRENOTAZIONE E UTILIZZO SALE RIUNIONI

REDAZIONE	DIR/UFF AA	Firma 	Data 16/10/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 17/10/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 17/10/14

PREMESSA

L' AIFA dispone di 5 sale riunioni al piano terra ed 1 sala riunioni per ogni piano dell'edificio sito in Via del Tritone, 181.

Le sale riunioni al piano terra possono essere multiple per un massimo di circa 150 persone.

Le sale costituiscono un luogo destinato, oltre che alle attività istituzionali proprie dell'AIFA, allo svolgimento di riunioni, incontri e attività di formazione.

Le seguenti disposizioni, che mirano a regolamentarne l'uso, prevedono una **nuova modalità on-line tramite accesso dall'Area Riservata AIFA** di:

- consultazione dei prospetti delle sale riunioni per verificarne la relativa disponibilità;
- prenotazione delle sale riunioni.

Tali disposizioni annullano e sostituiscono l'IS.OP./001 Rev.1 "Modalità richiesta e utilizzo sale riunioni" del 9 settembre 2013.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Le presenti istruzioni fanno riferimento alle regole di gestione delle sale riunioni presenti nella sede dell'Agenzia Italiana del Farmaco; sono applicabili a tutto il personale dell'Agenzia abilitato a richiedere l'utilizzo delle sale per lo svolgimento di riunioni nell'ambito delle attività lavorative a decorrere dall'entrata in vigore del presente documento.

DESCRIZIONE

Di seguito è fornita una descrizione esemplificativa per gli utenti sulle regole da seguire nell'utilizzo delle sale riunioni e sui passaggi operativi necessari per effettuare la consultazione dei prospetti delle sale riunioni e richiedere la prenotazione delle stesse, modifica o annullamento tramite le specifiche modalità indicate.

FASE 1 – Consultazione prospetti sale riunioni

Chiunque abbia accesso all'Area Riservata di AIFA (<https://www.agenziafarmaco.gov.it/areariservata>) può verificare la disponibilità delle sale riunioni tramite l'apposito link "Disponibilità sale" all'interno del Menu utente.

Il sistema consente la visualizzazione delle sale prenotate, il nominativo dell'utente che ha effettuato la prenotazione, l'oggetto della riunione e il dettaglio dell'evento.

FASE 2 – Prenotazioni sale riunioni

Una volta verificata la disponibilità, il Dirigente dell'Ufficio/Unità richiedente la prenotazione della sala o altro utente appositamente delegato, possono procedere in autonomia alla prenotazione della sala tramite l'apposito link "Aggiungi una prenotazione" presente nella pagina "Disponibilità sale".

Per completare la prenotazione è necessario compilare i seguenti campi:

- Nome prenotazione: denominazione della riunione;
- Dettaglio e Partecipanti: eventuali informazioni aggiuntive e i nominativi dei partecipanti al fine di velocizzare le operazioni di check-in della Vigilanza;
- Prenotazione: orario di inizio e fine utilizzo;
- Sala da prenotare.

Dopo aver compilato correttamente tutti i campi, è necessario premere il tasto "Salva" alla fine della pagina.

Norme generali per l'utilizzo delle sale

Le sale riunioni sono dei beni comuni a disposizione di tutti; ogni dipendente deve quindi usufruirne nel pieno rispetto dei colleghi e del loro lavoro.

In sintesi le principali regole da rispettare sono:

- prenotare una sala riunioni solo se strettamente necessario;
- se una sala non è più necessaria, ricordarsi di annullare la prenotazione tramite l'apposita funzionalità (andare sul dettaglio della riunione, comparirà una scheda denominata "Modifica", aprirla e quindi alla fine della pagina selezionare il tasto "Elimina");
- le sale sono tutte prenotabili ad eccezione della sala CTS per la quale è necessario il preventivo assenso dell'Ufficio Segreteria Tecnica della Direzione Generale.

Per la richiesta delle dotazioni della sala si dovrà fare riferimento a helpdesk@aifa.gov.it. In particolare, la richiesta può fare riferimento a:

- Puntatore (depositati c/o Vigilanza Tritone);
- Microfoni (Sale Riunioni piano terra);
- Proiettore (Sala Conference – Sala 4);
- Teleconferenza ("audio" - già presente in alcune Sale Riunioni);
- Computer;
- Connettività;
- Predisposizione delle sale.

	ISTRUZIONI OPERATIVE	AIFA
		IS.OP./002

SERVIZI DI MANUTENZIONE LOGISTICA E ASSISTENZA INFORMATICA

REDAZIONE	DIR/UFF AA	Firma 	Data 21/4/2016
REDAZIONE	DIR/UFF HR	Firma 	Data 20/04/2016
REDAZIONE	DIR/UNITA' IT	Firma 	Data 27/04/2016
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 27/04/2016
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 28/04/2016



OGGETTO:

Manutenzione logistica e servizi di assistenza informatica

CAMPO DI APPLICAZIONE:

Le presenti istruzioni fanno riferimento alle modalità di attivazione del servizio di assistenza per gli utenti dell'AIS (AIFA Information System) presenti nella sede dell'Agenzia Italiana del Farmaco, nonché alle richieste di assistenza relative alla manutenzione logistica. Sono applicabili a tutto il personale dell'Agenzia che richieda la prestazione di un servizio, nell'ambito di specifiche tipologie di richiesta individuate nella tabella presente nel successivo paragrafo, e/o dotazioni specifiche.

PREMESSA:

L'Ufficio Risorse Umane (di seguito "Ufficio HR"), ricevuto dall'Ufficio di Segreteria Tecnica del DG (di seguito "Ufficio STDG") l'atto che giustifica l'ingresso, il trasferimento, la cessazione o il passaggio in comando/mobilità del personale AIFA oppure l'ingresso di personale con rapporto esterno di collaborazione/consulenza/tirocinio/interinale, provvede ad inviare una e-mail per informare i seguenti destinatari:

- Dirigente dell'Ufficio/Unità all'interno del quale viene inserita la risorsa;
- helpdesk@aifa.gov.it (c.c. Dirigente Unità Information Technology, di seguito "Unità IT");
- Ufficio STDG (segreteria@direzione generale@aifa.gov.it).

La descritta e-mail viene inviata dal Dirigente dell'Ufficio HR oppure dalla casella "sicurezza@aifa.gov.it".

Tale comunicazione avvia una serie di attività da parte dei destinatari – ciascuno per quanto di propria competenza – relative alla creazione della postazione di lavoro, inserimento nella lista di distribuzione dell'Ufficio/Unità di appartenenza, creazione di un nuovo account, assegnazione del telefono, accesso all'Area Riservata, ecc.

Con riferimento alla casella e-mail, si specifica che questa deve rispettare la seguente nomenclatura: iniziale nome “.” cognome@aifa.gov.it . In caso di omonimia, oltre all’iniziale viene indicata un’ulteriore lettera del nome.

La stringa ‘.ext’ si applica a tutto il personale non di ruolo e non appartenente agli organi dell’Agenzia.

In base al tipo di rapporto o inquadramento del Personale all’interno dell’Agenzia, è prevista l’assegnazione di dotazioni minime come da schema allegato (**AII. 01** IS.OP./002 “Schema per l’assegnazione delle dotazioni al personale”).

Eventuali dotazioni in aggiunta o variazione rispetto a quanto previsto nel citato allegato devono essere adeguatamente motivate e sottoposte all'approvazione della Direzione Generale.

Per il personale del Comparto e per i dirigenti delle professionalità sanitarie, la richiesta di cui sopra deve essere motivata ed inoltrata all’Ufficio STDG dal Dirigente dell'Ufficio/Unità di appartenenza.

Ottenuta l’autorizzazione, le dotazioni da assegnare in deroga vengono comunicate a helpdesk@aifa.gov.it che provvederà per quanto di competenza.

Tutti i dipendenti AIFA vengono iscritti in liste di distribuzione in base al loro Ufficio/Unità di appartenenza (es. Lista Affari Amministrativi), in base al ruolo (es. Lista Comparto) oppure in base a gruppi di lavoro specifici o a particolari attività seguite (es. Lista Scientific Advice Nazionali).

Per inserire/eliminare un nominativo dalle descritte mailing-list, è necessario scrivere apposita richiesta all’indirizzo e-mail helpdesk@aifa.gov.it .

In particolare, la richiesta relativa all’inserimento/eliminazione in mailing-list riferite a gruppi di lavoro specifici deve provenire dal Dirigente/Responsabile del gruppo di lavoro/progetto/attività.

Ogni altra richiesta deve pervenire a helpdesk@aifa.gov.it da parte dell’Ufficio HR, competente a svolgere un’attività di verifica sulle seguenti liste di distribuzione:

- AIFA
- Lista CdA
- Lista Capi Area
- Lista Dirigenti
- Lista Dirigenti Sanitari
- Lista Comparto

Per quanto concerne le comunicazioni inviate alla “Lista AIFA”, cui sono iscritti tutti i dipendenti e altri soggetti (es. interinali, collaboratori a progetto, fornitori, ecc.), si precisa che sono abilitati all’invio di e-mail a tale lista di distribuzione soltanto gli indirizzi di seguito indicati, individuati di concerto dall’Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio e dall’Ufficio Risorse Umane:

- anticorruzione@aifa.gov.it
- concorsi@aifa.gov.it
- dg@aifa.gov.it
- formazione@aifa.gov.it
- no-reply.helpdesk@aifa.gov.it
- portineria@aifa.gov.it
- rls@aifa.gov.it
- rsu@aifa.gov.it
- sicurezza@aifa.gov.it
- segreteriadirezionegenerale@aifa.gov.it
- segreteriarisorseumane@aifa.gov.it
- segreteriauaa@aifa.gov.it
- ufficiostampaifa@aifa.gov.it
- Dirigenti di Ufficio/Unità

Qualora altri soggetti presentassero la particolare necessità di inviare comunicazioni alla “Lista AIFA”, potranno farlo soltanto previa acquisizione del nulla osta della Segreteria Tecnica della Direzione Generale o dell’Ufficio Risorse Umane, inoltrando a helpdesk@aifa.gov.it il nulla osta ricevuto ed il testo dell’e-mail che desiderano trasmettere.

DESCRIZIONE:

La tabella riportata di seguito fornisce una descrizione delle tipologie più frequenti di servizi richiesti, con indicazione del potenziale richiedente e del relativo destinatario.


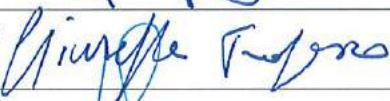
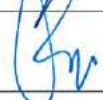
In tutti i casi la richiesta dovrà avvenire tramite e-mail.

Tipologia della richiesta	Richiedente	Destinatario
Caso di trasferimento postazione di lavoro all'interno dello stesso Ufficio/Unità: Creazione/spostamento postazione di lavoro, inserimento nei vari gruppi e liste, e-mail.	Dirigente Ufficio/Unità	helpdesk@aifa.gov.it c.c. Dirigente Ufficio HR e sicurezza@aifa.gov.it
Creazioni, autorizzazioni e revoche di cartelle condivise	Dirigente Ufficio/Unità	helpdesk@aifa.gov.it c.c. Dirigente Unità IT
Installazione applicazioni non standard AIFA	Dirigente Ufficio/Unità	helpdesk@aifa.gov.it c.c. Dirigente Unità IT
Manutenzione di utenze su applicazioni (es. reset password)	Tutti gli Utenti	helpdesk@aifa.gov.it
Creazioni, autorizzazioni e revoche di utenze su applicazioni; caselle di posta elettronica funzionali	Dirigente Ufficio/Unità	
Interventi su stampanti e fotocopiatrici (assistenza hardware: inceppamento, sostituzione toner, ecc.)	Tutti gli Utenti	
Interventi su stampanti e fotocopiatrici (assistenza software: installazione e configurazione stampanti)	Tutti gli Utenti	
Anomalie dei sistemi informatici	Tutti gli Utenti	
Assistenza telefonica	Tutti gli Utenti	
Autorizzazioni accesso rete "wi-fi" per ospiti AIFA (consentito l'uso istituzionale per il personale – solo 1 password di accesso)	Dirigente Ufficio/Unità	
Segnalazione malfunzionamento impianto termico, elettrico ed idrico sanitario	Tutti gli Utenti	
Assistenza attività di facchinaggio (es. spostamento mobili e arredi)	Dirigente Ufficio/Unità	
Interventi di piccole riparazioni (es. segnalazione rotture/sostituzione mobilio, finestre, riparazione tende, ecc.)	Tutti gli Utenti	

ALLEGATI: All. 01 IS.OP./002 "Schema per l'assegnazione delle dotazioni al personale".

	ISTRUZIONI OPERATIVE	AIFA
		IS.OP./004

ATTRIBUZIONE PROFILI UTENZE SISTEMI IT AIFA

REDAZIONE	Dir/ Unità ICT	Firma (*) 	Data 03/02/2014
VERIFICA	RAQ	Firma 	Data 06/06/14
APPROVAZIONE	DG	Firma 	Data 07/07/14

(*) Il Direttore Generale è il responsabile ad interim dell'Unità ICT. Redattore delle presenti istruzioni è il dott. Giovanni Ferretti in qualità di reggente vicario dell'Unità stessa.

OGGETTO: IS. OP. per l'attribuzione delle utenze con profilo "amministratore".

SCOPO

La presente IS.OP. stabilisce i passi relativi all'iter della richiesta di creazione e abilitazione delle utenze con profilo "amministratore", fino alla sua approvazione o diniego, differenziati per sistema, nonché le relative attività di monitoraggio per la verifica nel tempo della loro sussistenza.

DESCRIZIONE DELLE ISTRUZIONI

L'abilitazione delle utenze avviene in 2 modi diversi in base al sistema informativo e ruolo da attribuire come specificato nell'allegato "Modello Autorizzativo".

Di seguito la descrizione delle 2 modalità:

Tramite OTRS (sistema di trouble ticketing dell'Agenzia)

Di seguito la procedura di abilitazione/disabilitazione:

1. Il Dirigente dell'Ufficio/Unità responsabile del procedimento o persona dallo stesso delegata (di seguito: "Richiedente"), richiede l'abilitazione delle utenze scrivendo alla casella di posta helpdesk@aifa.gov.it e fornendo le seguenti informazioni di dettaglio:
 - Nome e cognome
 - Data di nascita
 - Luogo di nascita
 - Codice fiscale
 - Elenco dei Ruoli da attribuire
2. Le richieste vengono tracciate attraverso il tool di ticketing OTRS e gestite dai gruppi tecnici responsabili dei sistemi di Identity Management dell'Agenzia.
3. Al termine delle attività, viene fornita risposta al Richiedente attraverso il tool OTRS.
4. Ad ogni utente, se non è già in possesso di credenziali di accesso, vengono inviate due email distinte contenenti, nella prima, la userID e, nella seconda, una password valida solo al primo accesso.

Applicativo AAU "Applicazione Autorizzazione Utenze"

Di seguito la procedura di abilitazione/disabilitazione:

1. Gli utenti richiedono l'accesso alle applicazioni compilando il form di registrazione disponibile online sul portale AIFA Front-end.

2. Gli "approvatori" accedono all'applicazione "Applicazione Autorizzazione Utenze" disponibile sul portale AIFA Front-end ed in base ai profili autorizzativi definiti e limitatamente alle applicazioni di competenza (rif. Tabella "Modello Autorizzativo" in allegato), possono eseguire le seguenti attività:
 - Visualizzare l'elenco completo degli utenti attualmente registrati contenente i seguenti dettagli:
 - userID
 - dati anagrafici forniti in fase di registrazione
 - abilitazioni richieste dall'utente
 - stato dell'utente (abilitato/disabilitato)
 - log delle modifiche di stato effettuate
 - Abilitare/Disabilitare le utenze
3. Ogni operazione di modifica viene tracciata nei log dell'applicazione AAU.
4. Ogni operazione di modifica dello stato viene notificata all'utente interessato tramite email.

Attività di monitoraggio utenze

Il monitoraggio dei profili attribuiti avviene inviando al Richiedente degli Uffici/Unità di competenza un estratto mensile delle utenze aventi profilo "approvatore", come riportato nell'allegato "Modello Autorizzativo".

ALTRO:

Si allega di seguito la tabella Excel "Modello Autorizzativo" in vigore.

Applicazione	Ruolo	Tipo utente (Interno / Esterno)	Tipo processo di approvazione (Applicativo / tramite OTRS)	Approvatore (Ruolo / Ufficio AIFA)
Autorizzazione utenti Azienda Reg. monitoraggio dei farmaci	AUA	Esterno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AL
	Medico	Esterno	Applicativo AAU	Direttore Sanitario Approvatore Regionale
	Farmacista	Esterno	Applicativo AAU	Direttore Sanitario Approvatore Regionale
Variazioni di tipo I e tipo II	Direttore Sanitario	Esterno	Applicativo	Approvatore Regionale
	Approvatore Regionale	Esterno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio ER
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio ER
Rinnovi AIC	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VA
	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
Negoziazione Prezzi e Rimborso	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VA
	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	Ufficio P&R	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio P&R
Sistema Budget	Segretario-CTS-CPR	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio P&R
	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio OSMED-HTA
Sistema Payback	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	AUA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio OSMED-HTA
	AIFA	Interno	tramite OTRS	Ufficio FV
Rete nazionale farmacovigilanza	Azienda	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
	Medico	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
	Farmacista	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
Autorizzazione Convegni e congressi	Altro	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio FV
	Amministratore	Interno	tramite OTRS	Ufficio ACC
	Compilatore Azienda	Esterno	Applicativo AAU	Ufficio ACC
Officine materie prime	Responsabile	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO

Officine di produzione	Archivista	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Amministrativo	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Tecnico	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Responsabile	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Archivista	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
Banca dati Stampati	Amministrativo	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Tecnico	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio AO
	Utente	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VA AIFA - Ufficio FV AIFA - Ufficio AE
	Super-user	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio VAAIFA - Ufficio FVAIFA - Ufficio AE
	Dipendente AIFA	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio Risorse Umane
Area riservata	Redazione	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio S&C
	Redazione	Interno	tramite OTRS	AIFA - Ufficio S&C
	Segreteria OsSC	Interno	tramite OTRS	STDG
	Presidenza 2014	Interno	tramite OTRS	Ufficio RI
	Gruppo di lavoro	Interno	tramite OTRS	Ufficio RI
ALC - CDA - Consiglio Di Amministrazione	Componenti CDA	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria CDA	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria COI	Interno	tramite OTRS	STDG
	Commissione CPR	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria CPR	Interno	tramite OTRS	STDG
ALC - CTS - Commissione Tecnico Scientifica	Commissione CTS	Interno	tramite OTRS	STDG
	Segreteria CTS	Interno	tramite OTRS	STDG
	GSF Reader	Esterno	tramite OTRS	Ufficio FV
	GSF Writer	Interno	tramite OTRS	Ufficio FV
	Segreteria AE	Interno	tramite OTRS	Ufficio AE
ALC - VCG - Vaccinovigilanza	Componenti VCG	Esterno	tramite OTRS	Ufficio FV
	Segreteria VCG	Interno	tramite OTRS	Ufficio FV