

AZIENDA ASL ROMA 2

U.O.C. Analisi Organizzativa e Supporto Informatico
Direttore: Dott. Giovanni Profico
tel. 06-51007358 / 06-51004885 / 06-41436790 - fax 06-51004845

Allegato 3

Capitolato Tecnico

GARA a Procedura Negoziata
(art. 36, comma 2, lett. c) del D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50 e s.m.i.)
per l'Appalto dei servizi di Help Desk informatico e Desktop Management

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1	Oggetto della fornitura	3
1.1	Contesto territoriale di riferimento e orari	3
1.2	Sopralluoghi preliminari.....	7
2	Descrizione del servizio di Help Desk.....	7
2.1	Caratteristiche generali	7
2.1.1	Processo di gestione delle richieste.....	8
2.1.2	Assegnazione della priorità	10
2.2	Caratteristiche operative	11
2.2.1	Sistema di gestione dei trouble ticket	11
2.2.2	Gestione del flusso di chiamate.....	11
2.3	Compiti dell'Help Desk (front office).....	12
2.3.1	Supporto di base.....	13
2.4	Compiti dell'Help Desk (back office)	13
2.4.1	Assistenza tecnica	14
3	Descrizione del servizio di Desktop Management	14
3.1	Attività previste.....	14
3.1.1	Asset Management informatico	15
3.1.2	Attività IMAC (Installation, Move, Add & Change).....	15
3.2	Modalità di esecuzione	16
3.2.1	Rapporti di intervento del DTM.....	16
3.2.2	Consegna e installazione di nuove apparecchiature.....	17
3.2.3	Ritiro dell'hardware	17
4	Modalità di erogazione dei servizi di Help Desk e DTM.....	17
4.1	Figure professionali.....	17
4.2	Sedi di erogazione dei servizi	18
4.3	Dimensionamenti minimi dei gruppi di lavoro	19
4.4	Periodo di subentro.....	19
4.5	Attività a regime.....	20
4.6	Orari e Reperibilità.....	21
4.7	Fase finale	21
4.8	Reportistica mensile.....	21
4.9	Monitoraggio dei Servizi	22
5	Volumi di chiamate in arrivo.....	22
6	Livelli di Servizio (SLA) per l'Help Desk.....	24
6.1	Definizioni dei Livelli di Servizio	24
6.1.1	Tempo di soglia per chiamate abbandonate	24
6.1.2	Chiamate abbandonate oltre soglia.....	24
6.1.3	Richieste risolte al primo livello	25
6.1.4	Tempi di presa in carico richieste pervenute non telefonicamente.....	25
7	Livelli di Servizio (SLA) per il DTM.....	25
7.1	Definizione dei Livelli di Servizio	25
7.1.1	Tempi di soluzione richieste IMAC	25
8	Varie.....	26
8.1	Sicurezza e accessi	26
8.2	Requisiti generali del personale	26
8.3	Regolamento UE 2016/679	27
8.4	Corrispettivi	27
8.5	Modalità di controllo e validazione dei servizi.....	27
8.6	Modalità di gestione dei rilievi	27
8.7	Rappresentanti autorizzati e comunicazioni tra le Parti	28
9	Appendice 1 – Facsimile verbale di sopralluogo	29
10	Appendice 2 – Dettaglio valori di soglia durante il subentro.....	30

1 Oggetto della fornitura

Oggetto della presente gara è la fornitura dei servizi di Help Desk informatico ("**Help Desk**", "**HD**") e Desktop Management ("**DTM**") per la Azienda ASL Roma 2 ("**ASL Roma 2**", "**Azienda**"). La durata contrattuale dell'appalto è di mesi 36, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12 mesi.

Nel paragrafo che segue si riportano, preliminarmente, alcune informazioni sulle sedi su cui si articolano le attività della ASL Roma 2, e i relativi orari di servizio.

1.1 Contesto territoriale di riferimento e orari

Le attività della ASL Roma 2 vengono svolte attualmente su 87 sedi distribuite su un territorio che abbraccia i Municipi 4, 5, 6, 7, 8 e 9.

Nella tabella che segue è riportato l'elenco delle sedi, con l'indirizzo di riferimento e una loro connotazione:

- **dimensione** (S=Small; M=Medium; L=Large; XL=eXtra Large)
- **tipologia servizi** (Sanitari/Amministrativi/entrambi)
- **orario copertura:**
 - *gold*: H24x365
 - *silver*: Lun-Ven 07:30-17:30 + Sab 08:00-14:30
 - *bronze*: Lun-Ven 07:30-17:30
- **qtà switch**: numero degli apparati attivi (switch) in uso
- **porte**: numero delle porte presenti sugli switch in uso (incluse le porte non attive)
- **qtà PC**: numero dei PC/notebook in uso
- **qtà VoIP**: numero degli apparecchi VoIP e dispositivi analogici collegati al sistema VoIP (incluse le utenze fax server)

Nota Bene:

- diverse sedi – e in particolare le *sedi ospedaliere* – sono da considerarsi *critiche* in conseguenza della tipologia specifica dei servizi erogati nella sede, dell'impatto sulla cittadinanza in caso di sede disservita, della rilevanza della sede e le sue dimensioni;
- le *dimensioni* della sede sono basate sul numero di apparecchi VoIP presenti (i PC non sono stati conteggiati in questa classificazione):
 - **S** (*Small*): fino a 10 apparecchi
 - **M** (*Medium*): da 10 a 50
 - **L** (*Large*): da 50 a 200
 - **XL** (*eXtra Large*): oltre i 200 apparecchi

Id	Sede	Indirizzo	CAP	Municipio	Dimensioni	San	Amm	Orari SLA	qtà switch	porte	qtà PC	qtà VoiP
1)	Agudio	Via Tommaso Agudio, 5	00132	M6	M	X		bronze	1	24	16	11
2)	Albera	Via Paolo Albera, 50	00181	M7	S	X		silver	1	24	1	9
3)	Antistio	Via Antistio, 15	00174	M7	M	X		bronze	3	120	45	46
4)	Appia Antica	Via Appia Antica, 220	00178	M8	M	X		bronze	1	24	15	17
5)	Apulia	Via Apulia, 7	00183	M7	M	X		silver	2	48	17	10
6)	Ardeatina	Via Ardeatina, 1221	00134	M9	M	X		silver	2	48	20	23
7)	Arimondi	Via Giuseppe Arimondi, 21-30	00159	M5	S			bronze	1	24	7	6
8)	Bardanzellu	Viale Battista Bardanzellu, 8	00155	M5	L		X	bronze	10	336	207	175
9)	Bresadola	Via Giacomo Bresadola, 56	00171	M5	L	X		bronze	7	216	79	70
10)	Cambellotti	Viale Duilio Cambellotti, 11	00133	M6	L	X		bronze	3	96	74	81
11)	Canapiglie 50	Via delle Canapiglie, 50	00169	M6	S	X		bronze	1	24	2	3
12)	Canapiglie 88	Via delle Canapiglie, 88	00169	M6	S	X		bronze	1	24	7	6
13)	Carnera	Via Primo Carnera, 1	00142	M8	XL		X	bronze	17	600	217	245
14)	Cartagine	Via Cartagine, 85	00174	M7	L	X		bronze	6	192	101	104
15)	Casilina 1368	Via Casilina, 1368	00133	M6	S	X		silver	1	24	9	9
16)	Casilina 395	Via Casilina, 395-397	00176	M5	L	X	X	silver	9	336	87	107
17)	Casilina 711	Via Casilina, 711	00177	M5	S	X		bronze	1	24	12	9
18)	Cinecittà	Piazza di Cinecittà, 11	00175	M7	M	X		silver	2	24	21	22
19)	Condottieri	Piazza dei Condottieri, 34	00176	M5	M	X		bronze	1	24	9	11
20)	CTO	Via San Nemesio, 21	00145	M8	XL	X		gold	35	1224	327	481
21)	De Dominicis	Largo Domenico De Dominicis, 6	00159	M4	L	X		bronze	4	144	79	79
22)	Denina	Via Carlo Denina, 7	00179	M7	M	X		bronze	1	24	13	15
23)	Eucalipti	Via degli Eucalipti, 20	00172	M5	L	X		bronze	6	240	113	96
24)	Forteguerra	Via Nicolò Forteguerra, 4	00176	M5	L	X	X	silver	13	456	135	136
25)	Frantoio	Via del Frantoio, 56	00159	M6	S	X	X	bronze	1	24	6	6
26)	Frignani 83	Via Giovanni Frignani, 83	00128	M9	M	X		silver	2	48	16	15
27)	Gemmano	Via Gemmano, 12	00127	M9	S	X		silver	2	48	11	9
28)	Granai	Via Mario Rigamonti, 100	00142	M8	S		X	silver	1	24	2	3
29)	Iberia	Via Iberia, 75	00183	M7	S	X		bronze	1	24	9	7
30)	La Rustica	Via della Rustica, 218	00155	M5	M	X		bronze	2	72	22	25

Id	Sede	Indirizzo	CAP	Municipio	Dimensioni	San	Amm	Orari SLA	qtà switch	porte	qtà PC	qtà VoiP
31)	Levii	Via dei Levii, 10	00174	M7	S	X		bronze	1	24	7	8
32)	Lincei	Via dei Lincei, 93	00147	M8	S	X		bronze	1	24	6	7
33)	Malfante	Via Antonio Malfante, 35	00147	M8	M	X		silver	2	48	15	13
34)	Manfredonia	Via Manfredonia, 43	00171	M5	M	X		bronze	1	48	10	13
35)	Marotta	Via Giuseppe Marotta, 5-11	00143	M9	L	X	X	silver	9	384	98	110
36)	Meda	Via Filippo Meda, 35	00157	M4	XL		X	silver	18	600	264	268
37)	Merode	Via del Casale de Merode, 6/B	00147	M8	L	X	X	silver	8	360	140	189
38)	Montuori	Via Luigi Montuori, 5	00154	M8	M	X		silver	1	24	11	13
39)	Monza	Via Monza, 2	00182	M7	L	X	X	silver	12	432	206	197
40)	Mozart	Via Mozart, 25	00159	M4	M	X		bronze	1	48	26	23
41)	Nemesio 28	Via San Nemesio, 28	00145	M8	M	X	X	bronze	4	120	33	22
42)	Nocera Umbra	Via Nocera Umbra, 110	00181	M7	M	X		silver	3	96	34	27
43)	Noventa	Via Giacomo Noventa, 1-9	00143	M9	S	X		bronze	2	48	6	7
44)	OSE	Piazzale dell'Umanesimo, 10	00144	M9	XL	X		gold	68	2544	698	973
45)	Peperino 64	Via del Peperino, 64	00158	M4	S		X	bronze	1	24	10	8
46)	Pertini	Via dei Monti Tiburtini, 385	00157	M4	XL	X		gold	56	2112	746	671
47)	Pietralata	Via di Pietralata, 497	00158	M4	M	X		bronze	2	72	43	45
48)	Pisone	Via Calpurnio Pisone, 80	00175	M7	S	X		bronze	1	24	7	3
49)	Pispole	Via delle Pispole, 1	00169	M6	S	X		bronze	1	24	1	1
50)	Policlinico Casilino	Via Casilina, 1049	00169	M6	S	X		bronze				
51)	Rebibbia 3° Casa	Via Raffaele Majetti, 70	00156	M4	S	X		silver	1	24	7	0
52)	Rebibbia Femminile	Via Raffaele Majetti, 70	00156	M4	S	X		silver	1	24	15	0
53)	Rebibbia Nuovi Reparti G	Via Raffaele Majetti, 70	00156	M4	S	X		silver	1	24	24	3
54)	Rebibbia Reclusione	Via Raffaele Majetti, 70	00156	M4	S	X		silver	1	24	15	6
55)	Rebibbia SERD	Via Raffaele Majetti, 100	00156	M4	S		X	silver	1	24	15	8
56)	Resede	Via delle Resede, 1	00171	M5	M	X		bronze	1	24	7	11
57)	Rizzieri	Viale Bruno Rizzieri, 226	00173	M7	L	X		bronze	6	192	73	84
58)	Rubellia	Via Rubellia, 2	00131	M4	S	X		bronze	1	24	6	7
59)	S. Benedetto del Tronto	Via San Benedetto del Tronto, 9	00156	M4	M	X		bronze	2	48	18	20
60)	S. Stefano Rotondo	Via Santo Stefano Rotondo, 5/A	00184	M7	M	X		bronze	1	24	4	0
61)	Sabatini	Viale Camillo Sabatini, snc	00144	M9	M	X		silver	2	72	45	39

Id	Sede	Indirizzo	CAP	Municipio	Dimensioni	San	Amm	Orari SLA	qtà switch	porte	qtà PC	qtà VoiP
62)	Sestili	Via dei Sestili, 7	00174	M7	M	X		silver	1	24	22	17
63)	Sette Chiese	Largo delle Sette Chiese, 25	00154	M8	S	X		bronze	2	48	9	10
64)	Sillani	Via Tommaso Sillani, 1	00143	M9	M	X	X	bronze	1	24	10	14
65)	Silone	Viale Ignazio Silone, 100	00143	M9	L	X	X	silver	3	120	43	60
66)	Spencer	Via Herbert Spencer, 282	00177	M5	S	X		bronze	1	24	4	10
67)	Stame 162	Via Nicola Stame, 162	00128	M9	S	X		bronze	2	48	11	10
68)	Stazione Ciampino	Via della Stazione di Ciampino, 31	00118	M7	M	X		bronze	2	48	26	26
69)	Stazione Salone	Vicolo della Stazione di Salone, 12	00155	M6	S	X		bronze	1	48	2	4
70)	Telese	Viale Telese, 80	00177	M9	S	X		bronze	1	24	1	7
71)	Tenuta di Torrenova	Via della Tenuta di Torrenova, 138	00133	M7	L	X		bronze	5	168	109	86
72)	Teodorico	Via Teodorico, 61	00162	M2	S	X		silver	1	24	15	8
73)	Togliatti Centro Carni	Viale Palmiro Togliatti, 1280	00155	M5	M		X	bronze	2	72	48	49
74)	Togliatti Veterinaria	Viale Palmiro Togliatti, 1280	00155	M5	S	X		bronze	1	24	4	1
75)	Tor Cervara	Via di Tor Cervara, 307	00155	M5	S	X		bronze	1	24	7	7
76)	Tor Marancia	Viale di Tor Marancia, 21	00147	M8	M		X	silver	2	48	21	24
77)	Torre Spaccata DSM	Via di Torre Spaccata, 157	00169	M7	M	X		bronze	2	48	26	27
78)	Torre Spaccata Farmacia	Via di Torre Spaccata, 157	00169	M7	M		X	bronze	2	48	20	16
79)	Torre Spaccata Iride	Via di Torre Spaccata, 157	00169	M7	S	X		bronze	1	24	1	4
80)	Torrenova	Via di Torrenova, 20	00133	M7	S			bronze	1	48	15	16
81)	Torricella Sicura	Via Torricella Sicura, 2	00132	M6	M	X		bronze	2	48	22	18
82)	Tosti	Piazzale Antonio Tosti, 4	00147	M8	L	X	X	silver	3	120	48	65
83)	Urbania	Piazza Urbania, 4	00156	M4	S	X		bronze	1	24	4	5
84)	Valleranello	Via di Valleranello, 51	00128	M8	S	X		bronze	1	24	10	6
85)	Vergani	Via Orio Vergani, 1	00143	M9	M	X		silver	2	48	20	25
86)	Vinci	Viale Leonardo da Vinci, 98	00145	M9	M	X		bronze	3	96	28	38
Totali:									392	13.416	4.795	5.165

Nota Bene 1

Come precisato nel successivo paragrafo "*Sedi di erogazione dei servizi*", il numero e la dislocazione delle sedi della ASL Roma 2 potrà essere soggetto a variazioni (dismissione o chiusura temporanea di sedi esistenti, istituzione di nuove sedi), al momento non previste né prevedibili. Le ditte concorrenti accettano che nel corso del periodo contrattuale vi possa essere una variazione di $\pm 20\%$ rispetto al numero delle sedi elencate nel paragrafo citato, fermo restando che le sedi di intervento saranno comunque incluse nel territorio del Comune di Roma.

Nota Bene 2

I quantitativi dei PC e degli apparecchi VoIP potrebbe variare a seguito di possibili acquisizioni e dismissioni per obsolescenza.

1.2 Sopralluoghi preliminari

Le ditte concorrenti dovranno effettuare dei sopralluoghi preliminari obbligatori (5 sopralluoghi) con redazione di apposito verbale che verrà controfirmato dal referente per la ASL Roma 2 incaricato ai sopralluoghi, da inserire tra i documenti da produrre in gara (per un facsimile del verbale si veda l'Appendice 1). I sopralluoghi preliminari saranno relativi alle seguenti sedi della ASL Roma 2:

- Direzione Generale (V. Filippo Meda)
- OSE – Ospedale S. Eugenio
- Pertini – Ospedale Sandro Pertini
- CTO – Ospedale CTO "A. Alesini"
- Forteguerra – Presidio Santa Caterina della Rosa

Lo scopo dei sopralluoghi è verificare la logistica delle sedi e le dotazioni già esistenti presso l'Azienda, in modo tale da produrre un'**offerta tecnica** pienamente compatibile con quanto già in uso.

2 Descrizione del servizio di Help Desk

2.1 Caratteristiche generali

Obiettivo principale del servizio di **Help Desk informatico di 1° livello** è quello di fornire supporto agli utenti interni della ASL Roma 2 relativamente ai servizi informatici, alle stazioni di lavoro e alle periferiche (stampanti, scanner, dispositivi di altro genere) utilizzate dagli utenti stessi, inclusi gli apparecchi VoIP, gli apparecchi fax e i sistemi usati in ambito TLC (fax server, IVR, etc.). Come descritto nel successivo paragrafo "*Sedi di erogazione dei servizi*", il servizio deve essere erogato in maniera centralizzata presso la Direzione Generale della ASL Roma 2 (V. Filippo Meda 35), e/o eventualmente presso altra sede ASL da definire; le postazioni di lavoro per il servizio di Help Desk saranno predisposte dalla ASL Roma 2.

Il servizio di Help Desk ha un'importanza centrale nella ASL Roma 2 in quanto deve fornire all'organizzazione un aiuto immediato su tutti gli aspetti del lavoro a computer e rappresenta

l'unico punto di contatto (*Single Point of Contact - SPOC*) per gli utenti che hanno bisogno di supporto informatico. Le richieste possono giungere all'Help Desk secondo una logica di *multicanalità* (telefono, e-mail, applicativo web specifico, e anche fax/fax server). A prescindere dalla modalità con cui la segnalazione viene trasmessa è importante che ogni richiesta di supporto venga registrata in un sistema di gestione di *trouble ticket* (TT) al fine di poter individuare e monitorare le richieste che sono aperte in un dato momento, ed elaborare report riguardo le attività effettuate in un intervallo di tempo.

Il servizio nella modalità **front office** viene fornito da specialisti help desk addestrati a risolvere i problemi più comuni e con una buona capacità comunicativa, in grado di comprendere dove sta il problema anche se l'interlocutore non ha una spiccata padronanza informatica. In aggiunta al gruppo di front office, che interagisce sovente in maniera sincrona con l'utente, va prevista una modalità di **back office** secondo cui il personale analizza e risolve, per quanto possibile, i problemi che non possono essere trattati dal primo gruppo. In ogni caso, va previsto un interscambio (*job rotation*) tra i due gruppi di lavoro al fine di trarre il massimo vantaggio dalle esperienze acquisite dagli specialisti help desk nelle due modalità di lavoro. Se non è possibile risolvere il problema al primo livello, l'Help Desk coinvolgerà, a seconda degli ambiti di competenza (PC, rete, server, VoIP, sistemi software, etc.), il gruppo del DTM oppure l'assistenza di secondo livello (specialisti interni) o terze parti (fornitori). Il servizio di Help Desk sarà sotto la diretta supervisione di un Referente Tecnico-Informatico della ASL Roma 2 che imposterà le regole che aiutino a decidere le priorità di intervento a fronte di una serie di chiamate ancora da evadere, al fine di mantenere efficiente il servizio nei confronti degli utenti finali.

Nella ASL Roma 2, nata a inizio 2016 dalla fusione della ex ASL Roma B e della ex ASL Roma C, sono state avviate alcune importanti evoluzioni per quanto riguarda i sistemi di base (rete, VoIP) e gli applicativi aziendali; in questo scenario, il servizio di Help Desk deve potersi evolvere dinamicamente a seconda dei sistemi e degli applicativi che verranno migrati e messi in produzione.

2.1.1 Processo di gestione delle richieste

A livello logico, il processo di gestione delle richieste (ticket) è descritto nella figura che segue:

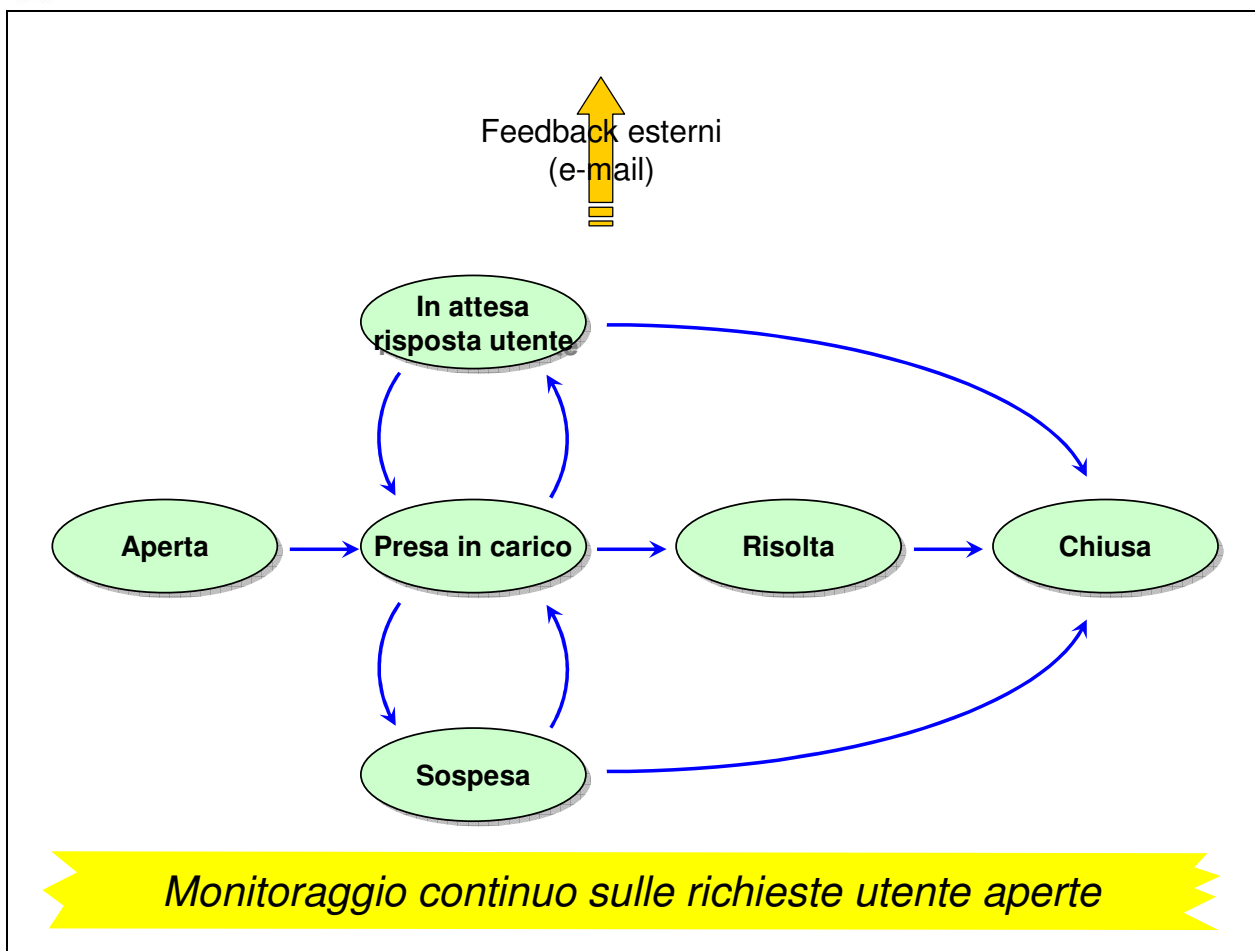


Figura 1: Processo di gestione delle richieste

Descrizione stati delle richieste:

- **Aperta** – Richiesta aperta nel sistema a seguito di segnalazione utente
- **Presa in carico** – La richiesta è stata presa in carico da un operatore dell’Help Desk di 1° livello
- **In attesa risposta utente** – Nel corso della lavorazione (o anche solo per completare il livello di descrizione della richiesta) si è resa necessaria un’interazione con l’utente, che non è stato possibile contattare o che si riserva di fornire le informazioni richieste
- **Sospesa** – Richiesta sospesa in attesa del verificarsi di un altro evento
- **Risolta** – Richiesta risolta, in attesa di approvazione dal richiedente
- **Chiusa** – Richiesta chiusa

In tutti gli stati della richiesta il sistema adottato per la gestione dei trouble ticket (v. paragrafo successivo) è in grado di inviare feedback via e-mail all’utente richiedente che ha aperto il ticket; in aggiunta a ciò, l’utente può accedere al sistema, dalla rete aziendale, utilizzando le proprie credenziali di dominio. Questi due aspetti fanno sì che l’utente abbia sempre consapevolezza dello stato in cui si trova la sua richiesta; la consapevolezza è ancora maggiore nei casi in cui, a seconda della tipologia dell’esigenza da cui è scaturito il ticket, durante la lavorazione avvengono interazioni con l’utente più o meno dirette (scambi di e-mail, contatti telefonici, sessioni di collegamento remoto sul PC).

Si evidenzia che, una volta risolto, il ticket non viene chiuso immediatamente, ma si attende un tempo fisiologico di 5 giorni prima della chiusura, al fine di dar modo all’utente di validare la

soluzione fornita; nel caso in cui questa non dovesse essere di soddisfazione per l'utente, l'Help Desk di 1° livello riaprirà la stessa richiesta (stesso numero di ticket).

Descrizione dei codici di chiusura previsti:

- **Annullata** - La richiesta è stata annullata
- **Fallita** - Non è stato possibile risolvere il problema
- **Impossibile riprodurre** - Non è stato possibile riprodurre il problema segnalato
- **Nessuna risposta dall'utente** - Il tecnico è in attesa di ulteriori dati da parte dell'utente per poter lavorare il ticket, ma questi non li ha inviati
- **Rimandata** - La richiesta non può essere soddisfatta allo stato attuale, si suggerisce di riproporla in un momento successivo
- **Successo** - Richiesta chiusa con successo

2.1.2 Assegnazione della priorità

Ai trouble ticket (TT) aperti dall'Help Desk di 1° livello viene assegnata una data priorità in funzione dei seguenti parametri:

- **Impatto** sui servizi aziendali (Alto, Medio, Basso), a seconda del livello di diffusione del problema (problema a carattere generale, o che riguarda un gruppo di utenti, oppure una singola postazione di lavoro) e della tipologia del servizio erogato dalla stazione di lavoro (es. i servizi sanitari ospedalieri e i servizi di front end nei confronti della cittadinanza hanno per definizione un impatto alto);
- **Urgenza** della segnalazione (Urgente, Alta, Ordinaria, Bassa) in funzione di quanto dichiarato dall'utente al momento dell'apertura del Trouble Ticket.

Tranne casi specifici, la determinazione della **Priorità** risultante viene effettuata sulla base della seguente tabella Impatto-Urgenza della richiesta:

		Impatto sul business		
		Alto	Medio	Basso
Urgenza della richiesta	Urgente	Priorità 1	Priorità 1	Priorità 2
	Alta	Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3
	Ordinaria	Priorità 2	Priorità 3	Priorità 4
	Bassa	Priorità 3	Priorità 4	Priorità 4

In tale tabella, la Priorità assume i seguenti valori:

- 1** - Alta (ripercussioni sul business aziendale)
- 2** - Media (ripercussioni su un servizio aziendale)
- 3** - Ordinaria (es: un servizio aziendale funziona in maniera degradata)
- 4** - Bassa (es: ripercussioni su una singola postazione utente)

Il Referente Tecnico-Informatico della ASL Roma 2 può comunque intervenire in qualsiasi momento, anche a TT aperto, per modificare l'attribuzione della priorità per i ticket in corso, incrementandola o decrementandola a seconda della sua valutazione.

2.2 Caratteristiche operative

2.2.1 Sistema di gestione dei trouble ticket

Il sistema di gestione dei trouble ticket assume importanza centrale per il servizio di Help Desk; a partire dal 2016, la ASL Roma 2 ha adottato la piattaforma **ServiceDesk Plus** della ManageEngine (<https://www.manageengine.com/products/service-desk/Italian/>) che permette una completa gestione dei trouble ticket in accordo ad una preventiva definizione degli stati delle richieste (Aperta, Presa in carico, Risolta, Chiusa, etc.), oltre a funzioni di reporting e monitoraggio, anche personalizzabili.

Pertanto le ditte concorrenti non devono fornire un sistema per la gestione dei Trouble Ticket, ma useranno la piattaforma sopra descritta installata sui sistemi della ASL Roma 2. In tale installazione, le richieste inviate dall'utente via e-mail (indirizzate alla casella di posta definita ad hoc support@aslroma2.it) danno luogo all'apertura automatica di un ticket con invio di una mail di riscontro (feedback) nei confronti dell'utente.

Il sistema mette a disposizione anche un'interfaccia web personalizzabile, tramite la quale gli utenti finali, previa autenticazione con le proprie credenziali di dominio, possono aprire direttamente i trouble ticket avendo cura di descrivere in dettaglio la natura del problema. L'autenticazione permette peraltro di identificare univocamente l'utente che sta aprendo la richiesta: nominativo, servizio di appartenenza, dislocazione (sede, edificio, piano, stanza), contatti telefonici (fisso, mobile) e di posta elettronica.

2.2.2 Gestione del flusso di chiamate

Le chiamate vocali in arrivo verso l'Help Desk (*chiamate inbound*) sono gestite tramite un sistema basato su tecnologia VoIP, fornito dalla ASL Roma 2, e dotato di un IVR (*Interactive Voice Recording*), secondo il flusso di seguito rappresentato:

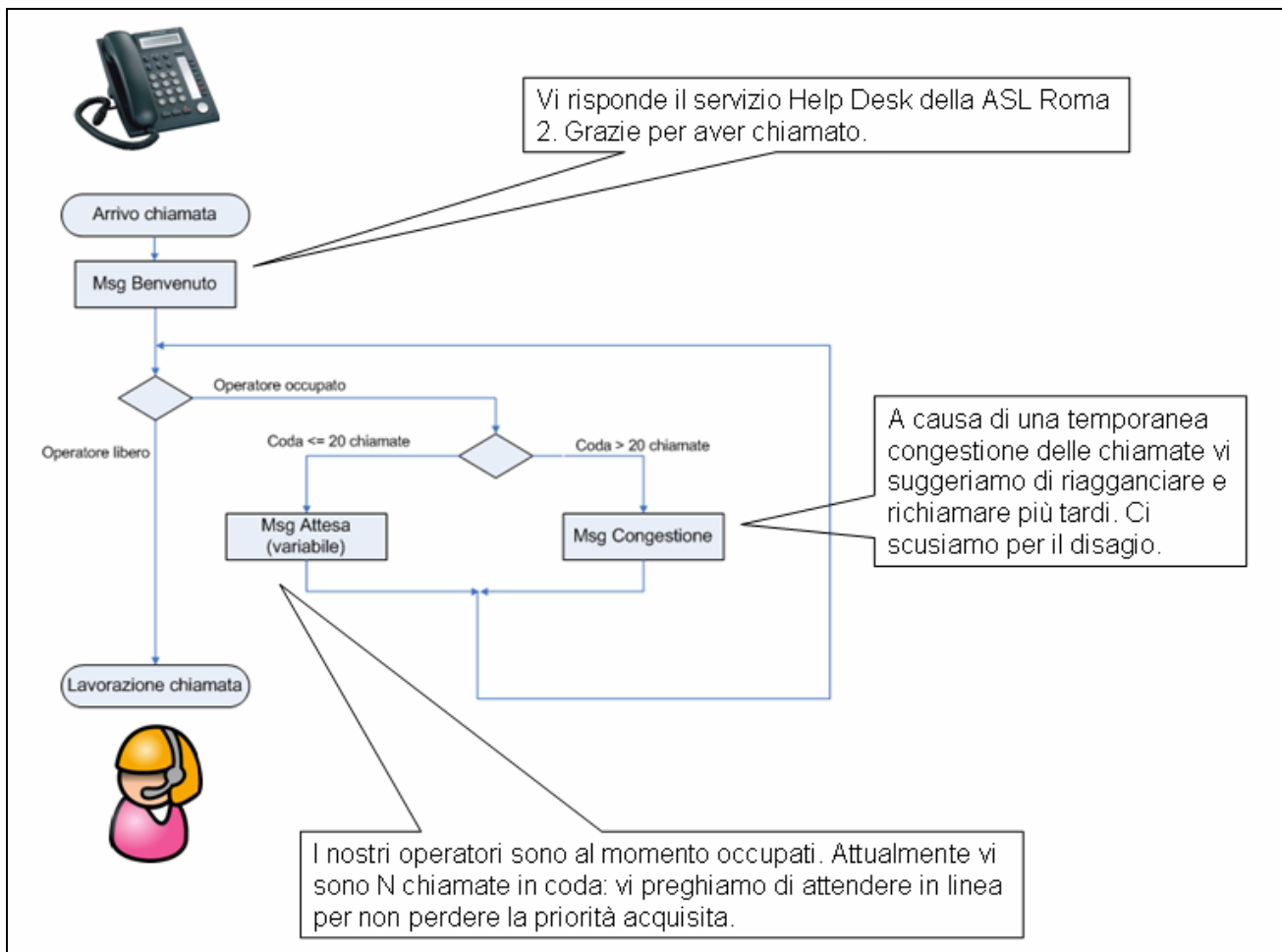


Figura 2: Flusso chiamate telefoniche verso l'Help Desk

Nota Bene 1

Allo stato attuale, il sistema sopra descritto è usato dalle utenze della ASL Roma 2 operanti in sedi che afferivano alla ex ASL Roma C; le utenze operanti in sedi che afferivano alla ex ASL Roma B non fanno attualmente riferimento ad un *contact center* ma a numerazioni in uso a singoli operatori. E' prevedibile che il sistema IVR verrà esteso a tutte le utenze della ASL Roma 2, in relazione alla prossima unificazione dei sistemi VoIP esistenti in Azienda.

Nota Bene 2

In aggiunta al sistema VoIP di accodamento delle chiamate, l'Help Desk può essere contattato tramite una numerazione speciale (cd "telefono rosso"), non pubblica e non accessibile all'utente che permette di saltare la coda degli utenti. Con riferimento alla prossima unificazione dei sistemi VoIP presenti nella ASL Roma 2, è prevedibile che questa modalità rimanga in vigore.

2.3 Compiti dell'Help Desk (front office)

Il gruppo di *front office* gestisce le chiamate telefoniche in entrata con l'obiettivo prioritario di risolvere le richieste direttamente al telefono, per quanto possibile. In caso contrario il TT, creato a fronte della chiamata, sarà lavorato in differita dai tecnici di *back office*.

Più specificatamente i compiti del front office sono:

- a) **ricevere** le richieste di assistenza effettuate dagli utenti tramite chiamate telefoniche e le richieste trasmesse tramite applicativo web, e-mail o fax;
- b) **registrare** le richieste telefoniche/fax, con la generazione di un trouble ticket, raccogliendo durante la telefonata, nel più breve tempo possibile, tutte le informazioni necessarie per una "prima catalogazione" della segnalazione, quanto più corretta possibile;
- c) **contattare** con una chiamata telefonica (*chiamata outbound*) l'utente che ha segnalato l'anomalia tramite applicativo web (o tramite e-mail o fax) nel caso siano necessarie ulteriori informazioni per meglio identificarne la natura;
- d) **risolvere** le anomalie che rientrano tra quelle di competenza del primo livello di assistenza, effettuando eventualmente l'intervento di risoluzione tramite strumenti che permettono di agire da remoto sulle stazioni di lavoro utente e che verranno messi a disposizione dalla ASL Roma 2;
- e) **segnalare** all'utente, quando necessario, l'avvenuta risoluzione dell'anomalia (feedback verso l'utenza) tramite telefonata o altro strumento di assistente digitale remoto;
- f) **scalare** il problema al DTM o al gruppo di assistenza di secondo livello (o anche a fornitori esterni) quando necessario.

2.3.1 Supporto di base

Gli operatori di front office dell'Help Desk si occupano di fornire il necessario supporto a fronte di richieste di assistenza su problematiche di base degli applicativi e prodotti software in uso agli utenti. Sono quindi da escludere richieste di tipo specialistico che rientrano in altri ambiti. Di seguito vengono riportate le principali aree di competenza per l'erogazione di tale servizio:

- Sistema Operativo;
- software di ufficio (Microsoft Office);
- client di posta elettronica (Microsoft Outlook);
- antivirus;
- browser (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge);
- supporto nell'accesso agli applicativi aziendali.

2.4 Compiti dell'Help Desk (back office)

Nella struttura di Help Desk gli operatori di back office svolgono un'attività complementare a quella del gruppo di front office, lavorando i TT aperti dal front office e svolgendo i seguenti compiti:

- a) **consultare** l'elenco dei ticket aperti dal front office, tenendo conto del grado di priorità assegnato, determinato dalla tipologia dell'utente/servizio (sanitario, amministrativo), dal tipo di anomalia (bloccante/non bloccante) e dalla diffusione del problema (isolato/diffuso);
- b) **contattare** con una chiamata telefonica (*outbound*) l'utente che ha segnalato l'anomalia nel caso siano necessarie ulteriori informazioni per meglio identificarne la natura;
- c) **risolvere** le anomalie che rientrano tra quelle di competenza dell'Help Desk di primo livello di assistenza;
- d) **scalare** il problema al secondo livello di Help Desk (specifici gruppi di presidio/assistenza specialistica, ed eventualmente a fornitori esterni) nel caso in cui il problema non possa essere risolto.

2.4.1 Assistenza tecnica

Gli operatori di back office si occupano di quegli interventi di *assistenza tecnica* che riguardano la risoluzione di malfunzionamenti e ripristino delle funzionalità delle stazioni di lavoro utente e periferiche, per la soluzione di problemi generati dal sistema o da azioni utente; ogni intervento riguarda una singola postazione di lavoro nell'ambito di una singola richiesta.

Gli operatori di back office si mettono in contatto con l'utente, secondo il seguente processo:

- se è possibile attivare sulla stazione di lavoro la gestione remota, ove non siano evidenziati guasti hardware ma sia invece possibile risolvere il problema attraverso semplici interventi effettuati da remoto sulla stazione, l'operatore provvede a mettere in atto le azioni per risolvere o determinare gli ulteriori interventi necessari per la risoluzione;
- se il problema non può essere risolto da remoto l'operatore provvede ad attivare l'intervento sul posto (in locale) che verrà erogato dal DTM;
- una volta risolta la richiesta, l'operatore di back office inserisce nel ticket le informazioni relative alla risoluzione del problema.

Di seguito vengono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, possibili attività nell'ambito delle richieste di assistenza tecnica (alcune delle quali evadibili dal DTM):

- gestione correttiva delle stazioni di lavoro al fine di rimuovere i malfunzionamenti e ripristinare il normale funzionamento delle apparecchiature;
- verifica e controllo del buon funzionamento degli apparati (memoria, CPU, occupazione disco, etc.), sia dal punto di vista fisico che logico utilizzando, oltre al controllo puntuale, anche lo strumento di monitoraggio (piattaforma ServiceDesk Plus) in grado di fornire una visione globale della situazione;
- installazioni, configurazione, personalizzazione HW e SW e software delle PdL e dei servizi di rete e posta elettronica;
- reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati (se disponibili) nel caso di perdita o modifica della configurazione o danneggiamento dell'hard disk;
- rimozione virus (se possibile);
- modifica delle configurazioni (rete, gruppi di lavoro, condivisione risorse, etc.);
- backup dati utente e ripristino a seguito di movimentazioni;
- sostituzione temporanea di apparecchiature guaste con altre analoghe, con installazione dei software di gestione nelle strutture definite critiche (Pronto Soccorso, Laboratorio Analisi, Radiologia, Medicina Trasfusionale, sportelli CUP, etc.);
- effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito dell'intervento.

Le attività di assistenza tecnica possono essere evase:

- **da remoto** attraverso l'utilizzo della piattaforma ServiceDesk Plus che consente di risolvere i problemi accedendo remotamente alle postazioni di lavoro utente, evitando in questo modo l'intervento di personale tecnico presso la sede in cui si trova la postazione;
- **on site** (sul posto) per attività su postazioni utente e periferiche non effettuabili da remoto (ad esempio nel caso di mancanza del collegamento in rete); in questo caso, le attività vengono svolte dal DTM.

3 Descrizione del servizio di Desktop Management

3.1 Attività previste

Il servizio di Desktop Management (gestione delle stazioni di lavoro informatiche) deve garantire le seguenti attività:

- Asset Management informatico;
- Attività IMAC (Installation, Move, Add & Change).

3.1.1 Asset Management informatico

Il servizio deve garantire il censimento e catalogazione delle stazioni di lavoro al fine di mantenere un inventario aggiornato sia delle componenti hardware che software (licenze), con informazioni relative alla dislocazione delle stazioni di lavoro (sede, edificio, piano, stanza) e agli utenti cui sono assegnate.

Partendo da elenchi esistenti (parziali/non aggiornati) di stazioni di lavoro e ubicazioni/utenze, la ditta aggiudicataria si dovrà far carico di completare l'inventario delle stazioni di lavoro informatiche della ASL Roma 2; questa attività è supportata dalla già menzionata piattaforma **ServiceDesk Plus** della ManageEngine (v. precedente paragrafo "*Sistema di gestione dei trouble ticket*"), la quale mette a disposizione delle funzionalità di *inventory* che permettono di rilevare automaticamente le stazioni di lavoro collegate a dominio e le periferiche raggiungibili via rete, con raccolta degli elementi di configurazione hardware e software.

Dato che gli acquisti di beni sono inventariati dall'unità organizzativa (interna alla ASL Roma 2) che si occupa della gestione del patrimonio, la ditta aggiudicataria dovrà aggiungere ad ogni CI (*configuration item*) il numero di inventario; nel caso di nuove installazioni, dovrà procedere all'applicazione di un'etichetta, fornita dalla gestione del patrimonio, con l'identificativo del bene inventariato.

Una volta completato il quadro con il censimento e l'ubicazione delle stazioni di lavoro, la ditta aggiudicataria si farà carico di gestire lo storico delle modifiche apportate ad ogni elemento della configurazione, aggiornando il CMDB (*Configuration Management Data Base*) coerentemente con le modifiche effettuate sulla configurazione delle stazioni di lavoro.

Dovranno essere previsti, con frequenza almeno semestrale, interventi per la verifica di tutti i dati relativi agli apparati (CI) con l'obiettivo di rendere l'inventario completo ed allineato con la situazione effettiva dell'Azienda.

3.1.2 Attività IMAC (Installation, Move, Add & Change)

Con il termine IMAC si intende la gestione di tutte le richieste di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento di nuove postazioni di lavoro (PdL), nuove periferiche, componenti hardware, nuovi prodotti software o aggiornamenti di quelli esistenti e modifica della configurazione di una postazione di lavoro e di periferiche.

In questa attività è inclusa la predisposizione di immagini standard delle PdL che comprendono: Sistema Operativo, software relativo alla produttività individuale (es. MS Office, MS Outlook, etc.), software relativo alla sicurezza (antivirus), software di gestione della postazione di lavoro (accesso remoto, inventory, software distribution, etc.) ed altri prodotti specifici per l'utente (es. Adobe Reader, etc.).

Le richieste di IMAC vengono inoltrate al DTM tramite il sistema di ticketing, generalmente dall'Help Desk di primo livello. I ticket inoltrati al DTM contengono le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività richieste (indicazioni sulla stazione di lavoro e sulla sua dislocazione, sulla configurazione di rete, account ed autorizzazioni, etc.).

Un intervento IMAC è l'insieme delle operazioni effettuate su una singola stazione di lavoro nell'ambito di una singola richiesta: quindi, lo spostamento di una stampante installata localmente da una stazione di lavoro ad un'altra viene considerato come due interventi (disinstallazione da un PC, installazione sull'altro).

Di seguito vengono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le possibili attività necessarie nell'ambito delle richieste IMAC:

- installare nuove postazioni di lavoro utente e periferiche secondo le configurazioni definite;
- spostare postazioni di lavoro utente e periferiche;
- aggiungere componenti hardware e software a postazioni esistenti secondo le configurazioni definite (ad esempi: S.O., antivirus, applicativi, memoria, schede interne, periferiche, etc.);
- disinstallare postazioni di lavoro utente e periferiche o singole componenti hardware e/o software secondo le modalità definite;
- aggiornare postazioni di lavoro utente e periferiche, secondo le configurazioni standard concordate;
- eseguire, in caso di sostituzione, il trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo sistema;
- effettuare controlli funzionali dopo le attività di IMAC verificando la correttezza degli interventi eseguiti.

Le attività IMAC potranno essere evase:

- **da remoto** attraverso l'utilizzo della piattaforma ServiceDesk Plus che consente di accedere da remoto alle postazioni di lavoro utente, evitando per quanto possibile l'intervento di personale tecnico presso la sede in cui si trova la postazione;
- **on site** (sul posto) quando si riferiscono ad attività non effettuabili da remoto o per la cui garanzia di efficacia sia opportuno operare in loco; in particolare, l'installazione di nuove postazioni di lavoro utente e periferiche è un'attività da evadere on site.

Le attività IMAC sono classificate secondo le due seguenti tipologie di richieste:

- IMAC da evadere secondo le tempistiche predefinite contrattualmente (SLA);
- IMAC a pianificazione concordata (ad esempio richieste relative ad attività di tipo massivo).

3.2 Modalità di esecuzione

3.2.1 Rapporti di intervento del DTM

Le attività relative al servizio di DTM sono innescate dagli utenti della ASL Roma 2 tramite apertura di un Trouble Ticket nella piattaforma di gestione delle richieste; in alcuni casi le richieste possono pervenire direttamente dal settore informatico della ASL Roma 2, ma anche in questi casi danno luogo all'apertura di un TT.

Per ogni attività tecnica svolta on site, il personale tecnico del DTM deve rilasciare un rapporto di intervento attestante lo svolgimento delle attività effettuate (installazione hardware e/o software, movimentazioni, interventi correttivi on site, etc.); la conclusione dell'intervento, con la descrizione delle azioni intraprese per la risoluzione del problema, deve essere controfirmata dall'utente finale.

Nel rapporto di intervento devono essere riportate le seguenti informazioni:

- codice identificativo dell'apparato hardware;
- numero del ticket;
- data/ora dell'apertura della chiamata;

- data/ora dell'intervento;
- data/ora di ripristino/chiusura dell'intervento;
- tipologia dell'intervento;
- attività svolte durante l'intervento;
- nome e cognome del tecnico.

Nel caso in cui l'attività svolta sia in relazione ad una chiamata IMAC, unitamente al rapporto di intervento il tecnico provvede all'aggiornamento delle informazioni contenute nell'inventario centralizzato.

Al fine di accelerare il reintegro delle postazioni di lavoro, la ditta aggiudicataria dovrà gestire una scorta di monitor, tastiere e mouse.

3.2.2 Consegna e installazione di nuove apparecchiature

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna presso la sede utente.

Al termine della consegna sarà compito della ditta aggiudicataria recuperare e ritirare gli eventuali materiali utilizzati per il trasporto (scatoloni, imballaggi, etc.).

L'installazione delle stazioni di lavoro verrà effettuata secondo gli standard di configurazione definiti dalla ASL Roma 2.

3.2.3 Ritiro dell'hardware

I tecnici del DTM, su richiesta, valutano l'eventuale "**fuori uso**" di dispositivi hardware (PC, stampanti, scanner, etc.) per i quali è stata aperta una richiesta di apparato guasto, specificando nel rapporto di intervento i dispositivi valutati come non riparabili con produzione di un apposito verbale di fuori uso.

Il servizio di DTM deve garantire la dismissione ed il ritiro delle apparecchiature dichiarate fuori uso, trasferendole in un magazzino centralizzato che sarà situato presso una delle sedi della ASL Roma 2.

Il servizio di DTM deve assicurare, in particolare, la formattazione a basso livello sicura e irreversibile, con cancellazione del contenuto degli hard disk delle stazioni di lavoro.

La ditta aggiudicataria redigerà apposito verbale in cui certificherà le operazioni effettuate per la cancellazione dei dati, consegnandone copia alla ASL Roma 2.

4 Modalità di erogazione dei servizi di Help Desk e DTM

4.1 Figure professionali

Le ditte concorrenti si impegnano a fornire operatori di Help Desk e DTM che devono rispondere almeno alle seguenti caratteristiche:

- possedere una buona esperienza nella gestione dei rapporti diretti con l'utente, una buona capacità di comunicazione e una buona pronuncia in lingua italiana, oltre ad attitudine a lavorare in team, predisposizione al *problem solving* e capacità di redigere documentazione tecnica; le modalità di risposta alle telefonate e il comportamento degli operatori nei colloqui telefonici devono rispondere agli standard più elevati nel settore dei Call Center professionali, con la massima cortesia ed attenzione alle necessità dell'utente: gli operatori

devono dimostrare di aver sviluppato competenze nel gestire la relazione ed il colloquio telefonico con l'utente finale, presentandosi con il proprio nome al momento della risposta;

- possedere una buona conoscenza e una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft Windows (versioni 7, 10 e anche XP) e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer/MS Edge, MS Outlook, etc.;
- per poter gestire i TT di tipo tecnico gli operatori devono avere conoscenze sistemiche ed adeguata esperienza sulle postazioni di lavoro in ambiente Microsoft (Windows, Office, Outlook, browser internet) e sulle reti di trasmissione dati, con possibilità di intervento da remoto sulle macchine utente con privilegi di amministratore.

In relazione al numero di anni di esperienza specifica, le figure professionali che faranno parte dei servizi di Help Desk e DTM saranno le seguenti:

- **Operatore Junior:** minimo un anno di esperienza specifica;
- **Operatore Esperto:** minimo 3 anni di esperienza specifica;
- **Operatore Senior:** oltre 5 anni di esperienza specifica.

Tutte le suddette risorse professionali devono possedere almeno il diploma di scuola media superiore (o diploma equivalente).

I due gruppi di risorse (Help Desk e DTM) non devono essere rigidamente separati, anzi: la possibilità di disporre di risorse intercambiabili tra i servizi di Help Desk e DTM è un fattore chiave, in quanto permette agli operatori di Help Desk di integrare/completare la propria conoscenza del contesto aziendale nel corso degli interventi *on site* e inoltre permette di far fronte, in maniera flessibile, alle necessità pianificate/pianificabili (es. trasferimenti di gruppi di postazioni di lavoro da una sede ad un'altra, upgrade HW o di Sistema Operativo, etc.).

Per le risorse ritenute non adeguate, qualunque sia il ruolo e il servizio di impiego, ASL Roma 2 procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione di detta richiesta.

4.2 Sedi di erogazione dei servizi

Il servizio di Help Desk deve essere erogato presso la ASL Roma 2 in postazioni centralizzate situate presso la sede di Via Filippo Meda, 35 (Direzione Generale) e/o, eventualmente, situate presso un'altra sede da definire; con riferimento al successivo paragrafo "Orari e Reperibilità", nei giorni di sabato mattina il servizio di Help Desk verrà erogato presso una sede diversa dalla Direzione Generale.

Il servizio di Desktop Management deve essere organizzato in presidi presso le seguenti sedi:

- presidio presso Direzione Generale - Via Filippo Meda, 35;
- presidio presso Ospedale Sandro Pertini - Via dei Monti Tiburtini, 385;
- presidio presso Ospedali Sant'Eugenio/CTO - Piazzale dell'Umanesimo, 10.

A seconda delle necessità, gli operatori del DTM si spostano dai presidi per effettuare interventi *on site* presso le sedi della ASL Roma 2, elencate nel precedente paragrafo "Contesto territoriale e orari". Le ditte concorrenti si impegnano a mettere a piena disposizione dei propri tecnici un autoveicolo/furgone per la movimentazioni dell'hardware (computer, stampanti, etc.), eventualmente centralizzato presso sedi/locali ritenuti idonee dalla ASL Roma 2.

Si precisa che il numero e la dislocazione delle sedi della ASL Roma 2 potrà essere soggetto a variazioni (dismissione o chiusura temporanea di sedi esistenti, istituzione di nuove sedi), al momento non previste né prevedibili: le ditte concorrenti accettano che nel corso del periodo contrattuale vi possa essere una variazione di $\pm 20\%$ rispetto al numero delle sedi elencate nel paragrafo citato, fermo restando che le sedi di intervento saranno comunque incluse nel territorio del Comune di Roma.

4.3 Dimensionamenti minimi dei gruppi di lavoro

Si lascia alle ditte concorrenti il compito di definire, nell'**offerta tecnica**, un dimensionamento del gruppo di lavoro per l'Help Desk che sia coerente con i Livelli di Servizio più avanti definiti (v. successivo paragrafo "*Livelli di Servizio (SLA) per l'Help Desk*", e considerati anche i volumi attesi di chiamate in arrivo per l'intera ASL Roma 2, di cui viene fornita più avanti una quantificazione per la sola ex ASL Roma C (v. successivo paragrafo "*Volumi di chiamate in arrivo*").

Per i servizi di Help Desk le ditte concorrenti devono prevedere un quantitativo annuale di giorni/persona non inferiore a **1.300**, con la seguente distribuzione temporale delle risorse:

- 3 unità la mattina (lunedì-venerdì)
- 2 unità il pomeriggio (lunedì-venerdì)
- 1 unità il sabato mattina

Per i servizi di Desktop Management le ditte concorrenti devono prevedere un quantitativo annuale minimo di **1.200** giorni/persona, distribuito nel corso dei mesi.

Complessivamente, le unità dei servizi di Help Desk e DTM dovranno essere non inferiori a 5 durante i giorni feriali (lunedì-venerdì) e a 1 (uno) il sabato mattina.

Un aumento dei quantitativi delle giornate previste verrà considerato come elemento migliorativo dell'offerta tecnica.

Le ditte concorrenti sono tenute ad utilizzare per la composizione dei gruppi di lavoro le risorse professionali i cui curricula in formato europeo sono stati inclusi nell'**offerta tecnica**. I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili all'Azienda secondo il formato standard europeo, non dovranno essere nominativi ma costituiranno un vincolo per le ditte concorrenti, in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni. Essendo opportuna la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata della fornitura, fermo restando gli SLA previsti (v. oltre), le sostituzioni di personale durante l'esecuzione della medesima dovranno essere soggette ad approvazione dell'Azienda, dietro presentazione dei curricula. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico della ditta aggiudicataria.

4.4 Periodo di subentro

A valle dell'aggiudicazione della gara ed entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto avrà inizio un periodo di subentro della durata massima di 3 (tre) mesi solari, durante il quale i servizi di Help Desk e DTM saranno erogati in parte dalla ditta aggiudicataria e in parte dalla ditta che fornisce attualmente detti servizi. Entro il suddetto termine di 10 giorni lavorativi la ditta aggiudicataria dovrà aver attivato i presidi di DTM elencati al precedente paragrafo "*Sedi di erogazione dei servizi*".

Il trasferimento delle attività alla ditta aggiudicataria e la formazione degli operatori all'erogazione dei servizi di Help Desk e DTM avverranno in maniera progressiva durante i 3 mesi di subentro, in relazione al livello di autonomia operativa delle risorse della ditta aggiudicataria, ovvero nel minor tempo dichiarato dall'impresa. Conseguentemente, dovrà crescere progressivamente il livello dei servizi resi fino a raggiungere, a fine periodo di subentro, i livelli minimi previsti negli SLA contrattuali (v. oltre).

Durante il periodo di subentro i valori di soglia degli SLA saranno più blandi di quelli a regime, in quanto saranno indicativamente modificati (ridotti o incrementati a seconda dei casi) delle seguenti misure (per i dettagli si rimanda all'Appendice 2):

- per il primo mese: -60%
- per il secondo mese: -40%
- per il terzo mese: -20%

Sarà considerato elemento migliorativo la diminuzione della durata del periodo di subentro (ad esempio, due mesi anziché tre).

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria abbia dichiarato, impegnandosi, un minor tempo necessario per giungere all'esecuzione a regime delle attività, le percentuali di -60/-40/-20 saranno applicate al 1° terzo, 2° terzo, 3° terzo del periodo dichiarato da detta impresa.

Sarà compito dei concorrenti illustrare nell'**offerta tecnica** come intendono organizzare le attività nel periodo di subentro, al fine di garantire la crescita lineare prevista per i livelli di servizio.

La ASL Roma 2 si riserva, prima della formalizzazione del contratto, di effettuare nei confronti della ditta aggiudicataria le verifiche che riterrà più opportune come, ad esempio, colloqui con le risorse proposte per accertare il livello di conoscenza e di competenza dichiarate nell'offerta tecnica.

4.5 Attività a regime

Per le attività a regime, le ditte concorrenti si impegnano ad effettuare le seguenti specifiche attività:

- a) verificare giornalmente, prima dell'avvio dei servizi, la corretta funzionalità del sistema telefonico e l'accessibilità dei numeri telefonici dedicati alle utenze *critiche* (centralino Ospedale S. Eugenio, centralino Ospedale Sandro Pertini, Pronti Soccorsi ospedalieri, etc.);
- b) partecipare ad incontri di aggiornamento/informativi relativi a linee di attività, competenze, procedure operative, modalità di erogazione dei servizi, nonché a partecipare a corsi di formazione organizzati dalla ASL Roma 2, presso una delle proprie sedi, su specifici ambiti di servizio;
- c) assicurare la qualità e la disponibilità del servizio, garantendo i livelli di servizio (SLA) più avanti descritti;
- d) informare tempestivamente la ASL Roma 2 nel caso di eventuali anomalie o impossibilità nell'erogazione del servizio (problemi di connessione telematica, problemi di accesso a sistemi della ASL Roma 2, etc.);
- e) effettuare incontri mensili con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) presso la Direzione Generale della ASL Roma 2 per verificare il servizio erogato ed il rispetto dei livelli di servizio contrattuali (SLA).

4.6 Orari e Reperibilità

I servizi di Help Desk e DTM vengono erogati tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 18:00, e il sabato mattina dalle ore 08:00 alle ore 13:30; sono esclusi i giorni festivi.

Le ditte concorrenti devono inoltre prevedere un servizio di reperibilità H24 (sia nei giorni lavorativi che festivi), eventualmente erogato con interventi on site, al fine di far fronte ad eventuali richieste in emergenza provenienti dai seguenti reparti/servizi ospedalieri: Pronti Soccorsi, Laboratori Analisi, e Radiologia. Al Referente Tecnico-Informatico della ASL Roma 2 dovrà essere comunicata periodicamente la pianificazione del reperibile e i numeri telefonici di contatto e, in tempo utile, le eventuali variazioni di pianificazione che dovessero insorgere.

4.7 Fase finale

Al termine del periodo contrattuale, la ditta aggiudicataria dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, avente una durata minima di 30 (trenta) giorni solari.

In tale periodo (che corrisponderà, salvo diversi accordi, all'ultimo mese solare del contratto), la ditta aggiudicataria si impegna a collaborare al trasferimento di informazioni e competenze specifiche verso la ASL Roma 2 o verso un terzo designato dall'Azienda.

4.8 Reportistica mensile

Le ditte concorrenti si impegnano a predisporre report sulle attività svolte nell'ambito dei servizi di Help Desk e Desktop Management; i report dovranno essere prodotti con periodicità mensile, da consegnare/inviare entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui si riferiscono i dati. Durante il periodo di subentro, i report verranno concordati con il Referente Tecnico-Informatico della ASL Roma 2.

Nel report riguardante il Desktop Management gli interventi effettuati dovranno essere dettagliati come segue:

- numero di interventi effettuati;
- tipo di interventi (installazione, disinstallazione, movimentazione, modifica);
- dettaglio di ogni singolo intervento:
 - data/ora di ricezione della richiesta;
 - data/ora di inizio e fine intervento;
 - SLA contrattuale;
 - SLA erogato;
 - esito dell'intervento;
 - identificazione (numerazione) dell'intervento.

4.9 Monitoraggio dei Servizi

I servizi di Help Desk e Desktop Management, erogati dalla ditta aggiudicataria, verranno costantemente controllati e monitorati dal Referente Tecnico-Informatico della ASL Roma 2, utilizzando il sistema definito per la gestione dei TT, che rileva le attività giornaliere svolte del personale del gruppo effettivamente impiegato per tale servizio, al fine di verificare il rispetto della pianificazione dell'organico definita dalla ditta aggiudicataria in sede di offerta.

La ASL Roma 2 si riserva inoltre la facoltà di effettuare azioni di verifica e controllo mediante indagini presso i propri utenti per rilevare la soddisfazione dei servizi erogati dalla ditta aggiudicataria.

5 Volumi di chiamate in arrivo

Si riportano alcune statistiche riguardanti i quantitativi di chiamate telefoniche pervenute al numero dell'Help Desk/DTM (solo sedi ex ASL Roma C) riferite ad un periodo di 12 mesi (da maggio 2018 ad aprile 2019):

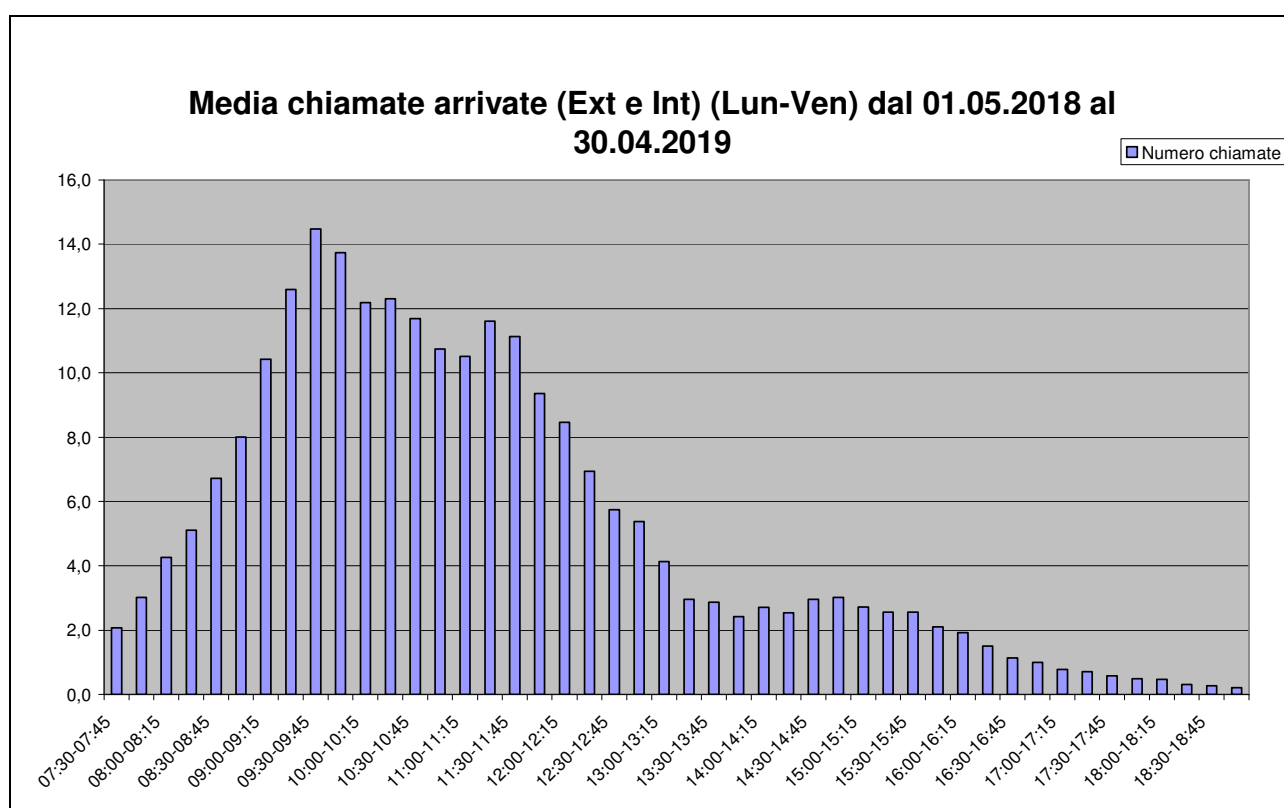


Figura 3: Chiamate in arrivo per quarto d'ora

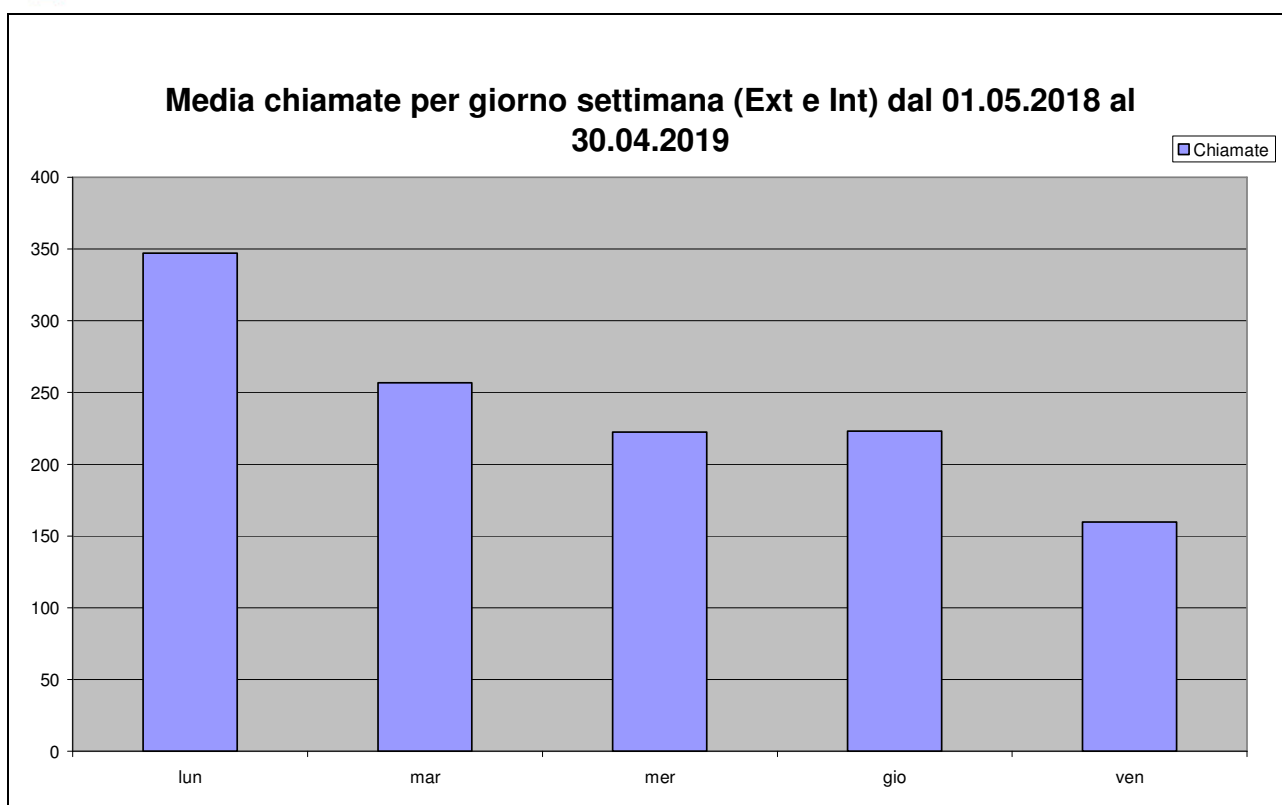


Figura 4: Chiamate in arrivo per giorno della settimana

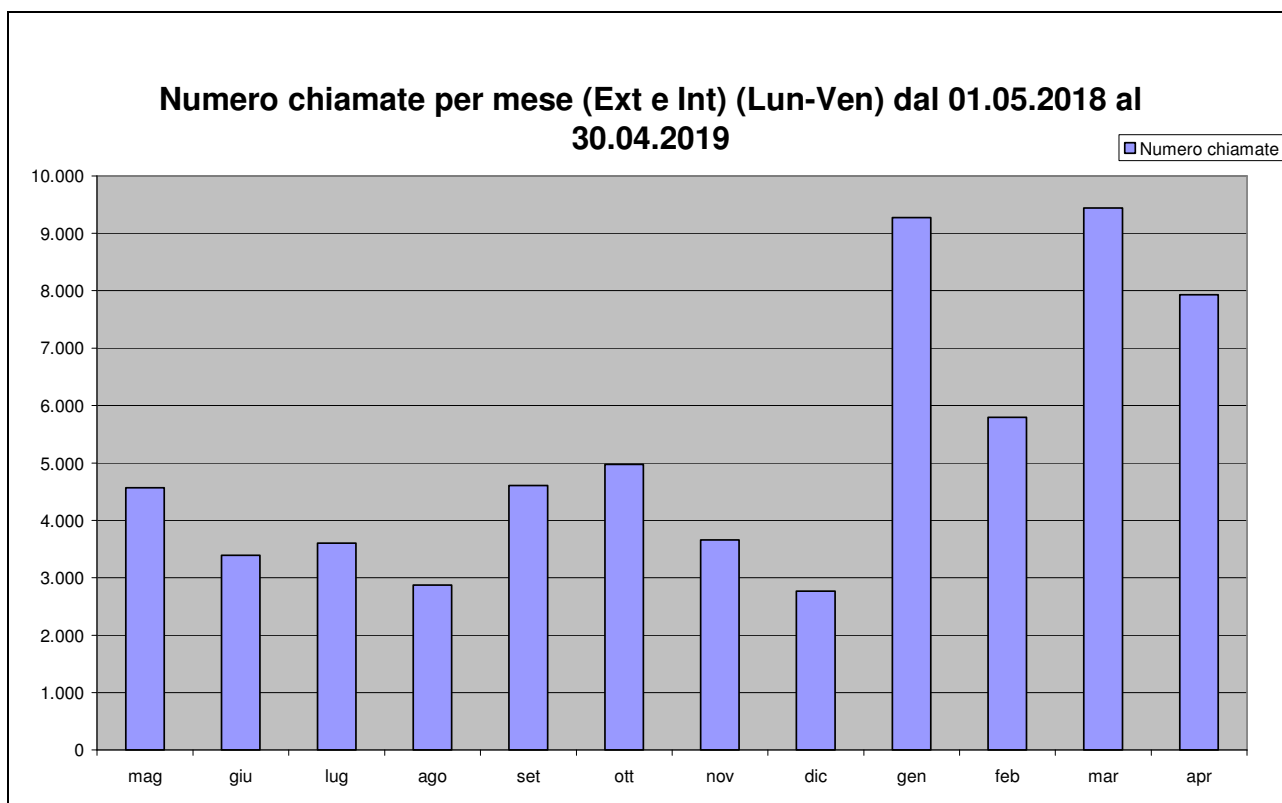


Figura 5: Numero chiamate per mese

6 Livelli di Servizio (SLA) per l'Help Desk

Le ditte concorrenti si impegnano a garantire i seguenti Livelli di Servizio a regime per l'Help Desk, di seguito elencati e dettagliatamente descritti nel paragrafo successivo.

- Tempo di soglia per chiamate abbandonate: **5 minuti**
- Chiamate abbandonate oltre soglia: **≤ 3,0%**
- Chiamate risolte al primo livello: **≥ 20%**
- Tempi di presa in carico richieste pervenute via e-mail, fax o applicativo web: **≤ 2 ore**

6.1 Definizioni dei Livelli di Servizio

6.1.1 Tempo di soglia per chiamate abbandonate

Questo indicatore definisce un tempo di soglia convenzionale oltre il quale una chiamata abbandonata può determinare un disservizio; si premettono alcune definizioni.

Quando un utente chiama il numero dell'Help Desk la chiamata viene accodata dal sistema e, con logica FIFO (*First In First Out*) viene **presentata** al primo operatore libero ovvero all'operatore che nell'ultima unità di tempo ha risposto ad un minor numero di chiamate; il numero di chiamate presentate in un mese è indicato con **[P]**.

Una chiamata viene **gestita** quando l'operatore risponde (sgancia la cornetta) e una conversazione si instaura tra l'utente chiamante e l'operatore; il numero di chiamate gestite in un mese è indicato con **[G]**.

Una chiamata viene **abbandonata** se l'utente chiamante, non ricevendo alcuna risposta dall'operatore ovvero, ricevendo soltanto i messaggi informativi che indicano la sua permanenza in coda, decide di riagganciare senza attendere oltre per parlare con un operatore; il numero di chiamate abbandonate in un mese è indicato con **[A]**.

La ASL Roma 2 ha definito unilateralmente a **5 minuti** il tempo di soglia per le chiamate abbandonate indirizzate al servizio di Help Desk.

6.1.2 Chiamate abbandonate oltre soglia

Le chiamate abbandonate entro il tempo di soglia di 5 minuti non sono considerate nella valutazione dei livelli di servizio; il numero di chiamate abbandonate in un mese entro il tempo di soglia è indicato con **[A_SL]**.

Il rapporto **X** tra le chiamate abbandonate in un mese oltre il tempo di soglia (**[A] - [A_SL]**), e le chiamate presentate **[P]**, deve essere non superiore al **3%**:

$$X = \frac{[A] - [A_SL]}{[P]} \leq 3\%$$

Notazioni

Il numero delle chiamate correttamente gestite nel mese entro il tempo di soglia è denotato con **[G_SL]**.

Il numero delle chiamate gestite oltre il tempo di soglia è pari a (**[G] - [G_SL]**).

Le chiamate gestite oltre il tempo di soglia non sono considerate ai fini della valutazione del rispetto dei Livelli di Servizio.

6.1.3 Richieste risolte al primo livello

Questo indicatore misura la percentuale di richieste che vengono risolte dal servizio di Help Desk: in relazione alle richieste ricevute e prese in carico viene rilevato il numero di quelle risolte dall'Help Desk di primo livello.

Sia R_{ris1} il numero di richieste (ticket) risolti in un mese dall'Help Desk di primo livello, e sia R_{tot} il numero totale di richieste (ticket) prese in carico nel mese: il rapporto Q deve essere $\geq 20\%$:

$$Q = \frac{R_{ris1}}{R_{tot}} \geq 20\%$$

6.1.4 Tempi di presa in carico richieste pervenute non telefonicamente

Questo indicatore misura il tempo intercorrente tra la data/ora di invio della richiesta (via e-mail, applicativo web, fax) e la data/ora della presa in carico da parte dell'operatore di 1° livello dell'Help Desk. Per tutte le richieste trasmesse non telefonicamente viene rilevata la data/ora della richiesta e la data/ora della sua registrazione nel sistema di gestione dei Trouble Ticket, con riferimento alle finestre di erogazione del servizio.

Per un dato mese, sia T_i il tempo intercorrente tra la data/ora di invio della i -ma richiesta non telefonica e la data/ora di registrazione a sistema; si vuole che il tempo medio T_M di tali tempi sia inferiore a 2 ore:

$$T_M = \frac{\sum_{i=1}^N T_i}{N} \leq 2ore$$

7 Livelli di Servizio (SLA) per il DTM

7.1 Definizione dei Livelli di Servizio

7.1.1 Tempi di soluzione richieste IMAC

Il **90%** delle richieste IMAC (Desktop Management) dovranno rispettare i seguenti tempi di evasione:

- richieste con priorità 1: soluzione entro **8** ore lavorative
- richieste con priorità 2: soluzione entro **24** ore lavorative
- richieste con priorità 3: soluzione entro **36** ore lavorative
- richieste con priorità 4: soluzione entro **60** ore lavorative

Nota Bene:

a) Le ore lavorative sono calcolate sull'utilizzo della stazione di lavoro; esempi:

- se la stazione di lavoro è operativa H24, le ore lavorative coincidono con le ore solari;
 - se la stazione di lavoro si trova in una sede non H24, vale il cd "Orario SLA" della sede in cui essa si trova (si veda a tal proposito la tabella riportata nel precedente paragrafo "Contesto territoriale e orari").
- b) Nel caso in cui la priorità venga incrementata a seguito di una rivalutazione da parte del Referente Tecnico-Informatico (es. da alta a molto alta), il calcolo del tempo di evasione della richiesta IMAC parte dal momento in cui la priorità è stata incrementata.
- c) Le richieste IMAC a pianificazione concordata (es. richieste relative ad attività di tipo massivo) non sono soggette al rispetto degli SLA, essendo la loro evasione concordata con il Referente Tecnico-Informatico della ASL Roma 2.

8 Varie

8.1 Sicurezza e accessi

Il personale della ditta aggiudicataria, preposto all'erogazione dei servizi definiti nel presente capitolato, opererà sulle applicazioni previo riconoscimento individuale realizzato con chiavi di accesso (login e password) assegnate da ASL Roma 2 e secondo modalità definite.

Qualora la ditta aggiudicataria sostituisca nel corso del contratto unità di personale con altre di pari livello, dovrà darne comunicazione scritta alla ASL Roma 2 con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di preavviso, inviando contestualmente i CV del personale destinato a sostituire le risorse, al fine di consentire le valutazioni del caso. La ASL Roma 2 si riserva la possibilità di colloquiare le risorse proposte per verificarne l'effettiva corrispondenza rispetto alle necessità del servizio.

La ASL Roma 2, al fine di garantire il rispetto dei livelli di sicurezza, si riserva di effettuare qualsiasi controllo sia sistematico sia estemporaneo, anche presso le postazioni di lavoro in uso al personale della ditta aggiudicataria, per verificare il corretto uso delle password assegnate, riservandosi altresì di revocarle a suo insindacabile giudizio.

8.2 Requisiti generali del personale

La ditta aggiudicataria organizzerà e svolgerà autonomamente i servizi di Help Desk e Desktop Management per la ASL Roma 2.

Il personale dovrà possedere i requisiti di professionalità e diligenza necessari per lo svolgimento delle prestazioni richieste, attitudini al contatto e alle relazioni con il pubblico e dimostrare di essere a conoscenza delle diverse problematiche concernenti la realtà sanitaria.

Per tutto il personale addetto alle attività di cui al presente Capitolato Tecnico, la ditta aggiudicataria dovrà garantire il possesso dei requisiti di idoneità alla specifica mansione lavorativa, ed attestare l'assenza di condanne per reati penali e di carichi pendenti.

La ASL Roma 2 sarà esonerata dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti, per quanto di competenza della ditta aggiudicataria, dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara e da eventuali danni che gli operatori della ditta dovessero arrecare o che, comunque, nell'esecuzione dei servizi per cause a questo inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione dei servizi dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito della ditta impartire;
- garantire ed incentivare la riservatezza dei dati personali degli utenti e del personale in servizio presso la ASL Roma 2.

Qualunque comportamento o errore rilevato durante l'attività verrà segnalato al DEC per le opportune ed eventuali misure da adottare.

La ASL si riserva di chiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del personale assegnato che, durante lo svolgimento del servizio, abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro o che compia errori ripetuti, ritenuti gravi per le conseguenze sulle funzionalità dei servizi e/o sugli utenti.

8.3 Regolamento UE 2016/679

Ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679), Art. 28, comma 2, la ditta aggiudicataria verrà nominata Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali; pertanto, prima dell'inizio delle attività, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla compilazione e alla consegna dell'"Atto di nomina a Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali", debitamente timbrato e sottoscritto in originale.

8.4 Corrispettivi

Il servizio è remunerato mensilmente sulla base di un canone mensile (da specificare nell'offerta economica), a prescindere dal quantitativo di Trouble Ticket gestiti.

Sono da considerarsi inclusi nel compenso del servizio tutti gli oneri derivanti dalla gestione del personale (ivi inclusi i costi di formazione degli operatori).

8.5 Modalità di controllo e validazione dei servizi

Con periodicità mensile, il DEC effettua il consuntivo delle attività sulla base dei parametri quantitativi contenuti nei rapporti di monitoraggio per i servizi di Help Desk e Desktop Management: numero di Trouble Ticket lavorati.

Questi dati vengono riportati in una o più schede di avanzamento attività che, firmate dalle parti, rappresentano l'accettazione del servizio.

8.6 Modalità di gestione dei rilievi

Nei casi di mancato rispetto delle indicazioni contenute nel Capitolato Tecnico, il DEC invierà dei rilievi alla ditta aggiudicataria. I rilievi sono comunicazioni formali alla ditta aggiudicataria

che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate per due volte consecutive sul singolo servizio ovvero oltre quattro volte in un anno solare e accumulate, daranno adito a penali, nella misura del 2% del valore contrattuale complessivo del servizio, nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel Contratto.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Azienda un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

8.7 Rappresentanti autorizzati e comunicazioni tra le Parti

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), il cui nominativo verrà comunicato per iscritto alla ditta aggiudicataria, curerà tutti gli aspetti inerenti la gestione del contratto.

Analogamente, la ditta aggiudicataria si impegna a nominare un Rappresentante per gli aspetti contrattuali e a comunicare alla ASL Roma 2 il nominativo del medesimo.

9 Appendice 1 – Facsimile verbale di sopralluogo

U.O.C. Analisi Organizzativa e Supporto Informatico
Direttore: Dott. Giovanni Profico

**Procedura aperta
ai sensi dell'art. 60 comma 1 D.lgs. 50/2016 s.m.i.
per
l'appalto dei servizi di Help Desk informatico e Desktop
Management per la ASL Roma 2
per la durata di 36 mesi (piu' 12 mesi di eventuale rinnovo)
(cpv 72253000-3)**

Verbale di sopralluogo

Con riferimento alla gara in oggetto, si attesta che in data ___/___/_____ sono stati effettuati i seguenti sopralluoghi preliminari obbligatori (cfr. Capitolato Tecnico, par. 1.2) presso le seguenti sedi della ASL Roma 2:

- Direzione Generale – Via Filippo Meda, 35
- Ospedale S. Eugenio – Piazzale dell'Umanesimo, 10
- Ospedale Sandro Pertini – Via dei Monti Tiburtini, 385
- Ospedale CTO "A. Alesini" – Via San Nemesio, 21
- Presidio Santa Caterina della Rosa – Via Nicolò Forteguerri, 4

Note:

Per la ditta concorrente _____:

Incaricato ai sopralluoghi: _____

Firma leggibile: _____

Per la ASL Roma 2:

Incaricato ai sopralluoghi: _____

Firma leggibile: _____

10 Appendice 2 – Dettaglio valori di soglia durante il subentro

Con riferimento al periodo di subentro, si riportano i valori di soglia modificati per gli SLA previsti (Capitolato Tecnico, par. 4.4 "Periodo di subentro").

1) Tempo di soglia per chiamate abbandonate

(per la valutazione delle chiamate abbandonate oltre soglia)

Unità di misura: minuto

Valore standard	% modifica	Valore modificato	Periodo di applicazione
5	60%	8	1° mese (o 1° terzo) del periodo di subentro
5	40%	7	2° mese (o 2° terzo) del periodo di subentro
5	20%	6	3° mese (o 3° terzo) del periodo di subentro

2) Chiamate risolte al primo livello

Unità di misura: percentuale

Valore standard	% modifica	Valore modificato	Periodo di applicazione
20%	60%	32%	1° mese (o 1° terzo) del periodo di subentro
20%	40%	28%	2° mese (o 2° terzo) del periodo di subentro
20%	20%	24%	3° mese (o 3° terzo) del periodo di subentro

3) Tempo medio di presa in carico richieste pervenute non telefonicamente (e-mail, fax o applicativo web)

Unità di misura: ora

Valore standard	% modifica	Valore modificato	Periodo di applicazione
2	60%	3,2	1° mese (o 1° terzo) del periodo di subentro
2	40%	2,8	2° mese (o 2° terzo) del periodo di subentro
2	20%	2,4	3° mese (o 3° terzo) del periodo di subentro

4) Percentuale di soglia richieste IMAC

(per la valutazione dei tempi di soluzione delle richieste IMAC)

Unità di misura: percentuale

Valore standard	% modifica	Valore modificato	Periodo di applicazione
90%	60%	36%	1° mese (o 1° terzo) del periodo di subentro
90%	40%	54%	2° mese (o 2° terzo) del periodo di subentro
90%	20%	72%	3° mese (o 3° terzo) del periodo di subentro