



Convenzione relativa alla fornitura di servizi di assistenza informatica a favore degli Enti locali della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Descrizione e Piano di implementazione

L'AZIENDA

Fondata nel 1993, Multivendor Service è attiva nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e opera nel territorio italiano affiancando gli Enti della PA nella digitalizzazione mediante l'Operatività IT



ALCUNI DEI NOSTRI CLIENTI



COMUNE DI MONZA



Comune di Milano



COMUNE DI GENOVA



Cremona

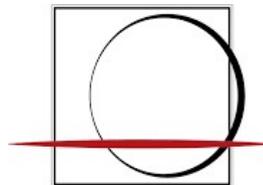
COMUNE DI CREMONA



COMUNE DI BOLOGNA



CONSOB
COMMISSIONE NAZIONALE
PER LE SOCIETA' E LA BORSA



POLIGRAFICO
E ZECCA
DELLO STATO
ITALIANO



consip



Ministero degli Affari Esteri



BANCA D'ITALIA



Regione Lombardia

ASST Nord Milano



A.S.L. CN1

Azienda Sanitaria Locale
di Cuneo, Mondovì e Savigliano



PROVINCIA
MONZA BRIANZA

Fattori di successo

- Ottimizzazione dei Costi, Flessibilità e Trasparenza
- Innovazione nei servizi, nelle tecnologie e nei prodotti
- Coniugare servizi standard ed Esigenze specifiche
- Sicurezza

Benefici

- Efficientamento grazie all'esternalizzazione di attività "non critiche" verso un unico gestore professionale e altamente specializzato
- Flessibilità e controllo della spesa attraverso la selezione dei livelli di servizio più idonei alle esigenze della tua Amministrazione ed ai singoli servizi di interesse
- Possibilità di Virtualizzazione, Migration to Cloud
- Refresh tecnologico, omogeneizzazione del parco
- Portfolio di servizi Desktop secondo le Best Practice di mercato per indirizzare in maniera flessibile le esigenze operative di gestione degli utenti
- Standard Sicurezza

Comuni Lotto 1 AQ



TAB. A.1 LOTTO 1 – Area Giuliano Isontina - Elenco dei Comuni in ordine alfabetico

Aiello del Friuli	Aquileia	Bagnaria Arsa
Bicinicco	Campolongo Tapogliano	Capriva del Friuli
Cervignano del Friuli	Chiopris-Viscone	Cormons
Doberdò del Lago	Dolegna del Collio	Duino Aurisina
Farra d'Isonzo	Fiumicello Villa Vicentina	Fogliano Redipuglia
Gonars	Gorizia	Gradisca d'Isonzo
Grado	Mariano del Friuli	Medea
Monfalcone	Monrupino	Moraro
Mossa	Muggia	Palmanova
Romans d'Isonzo	Ronchi dei Legionari	Ruda
Sagrado	San Canzian d'Isonzo	San Dorligo della Valle
San Floriano del Collio	San Lorenzo Isontino	San Pier d'Isonzo
San Vito al Torre	Santa Maria la Longa	Savogna d'Isonzo
Sgonico	Staranzano	Terzo d'Aquileia
Torviscosa	Trieste	Trivignano Udinese
Turriaco	Villesse	Visco

Comuni Lotto 2 AQ



TAB. A.2 LOTTO 2 – Area Udinese e Bassa Friulana - Elenco Comuni in ordine alfabetico

Basiliano	Bertiolo	Buttrio
Camino al Tagliamento	Campoformido	Carlino
Castions di Strada	Cividale del Friuli	Codroipo
Corno di Rosazzo	Drenchia	Grimacco
Latisana	Lestizza	Lignano Sabbiadoro
Manzano	Marano Lagunare	Martignacco
Mereto di Tomba	Moimacco	Mortegliano
Muzzana del Turgnano	Pagnacco	Palazzo dello Stella
Pasian di Prato	Pavia di Udine	Pocenia
Porpetto	Pozzuolo del Friuli	Pradamano
Precenicco	Premariacco	Prepotto
Pulfero	Reana del Rojale	Remanzacco
Rivignano Teor	Ronchis	San Giorgio di Nogaro
San Giovanni al Natisone	San Leonardo	San Pietro al Natisone
Savogna	Sedegliano	Stregna
Talmassons	Tavagnacco	Torreano
Tricesimo	Udine	Varmo

Comuni Lotto 3 AQ



Amaro	Ampezzo	Arta Terme
Artegna	Attimis	Bordano
Buja	Cassacco	Cavazzo Carnico
Cervicento	Chiusaforte	Colloredo di Monte Albano
Corneglians	Coseano	Dignano
Dogna	Enemonzo	Faedis
Fagagna	Flaibano	Forgaria nel Friuli
Forni Avoltri	Forni di Sopra	Forni di Sotto
Gemona del Friuli	Lauco	Lusevera
Magnano in Riviera	Majano	Malborghetto Valbruna
Moggio Udinese	Montenars	Moruzzo
Nimis	Osoppo	Ovaro
Paluzza	Paularo	Pontebba
Povoletto	Prato Carnico	Preone
Ragogna	Ravascletto	Raveo
Resia	Resiutta	Rigolato
Rive d'Arcano	San Daniele del Friuli	San Vito di Fagagna
Sappada	Sauris	Socchieve
Sutrio	Taipana	Tarcento

Tarvisio	Tolmezzo	Trasaghis
Treppo Grande	Treppo Ligosullo	Venezzone
Verzegnis	Villa Santina	Zuglio

Comuni Lotto 4 AQ



TAB. A.4 LOTTO 4 – Area Pordenonese - Elenco dei Comuni in ordine alfabetico

Andreis	Arba	Aviano
Azzano Decimo	Barcis	Brugnera
Budoia	Caneva	Casarsa della Delizia
Castelnovo del Friuli	Cavasso Nuovo	Chions
Cimolais	Claut	Clauzetto
Cordenons	Cordovado	Erto e Casso
Fanna	Fiume Veneto	Fontanafredda
Frisanco	Maniago	Meduno
Montereale Valcellina	Morsano al Tagliamento	Pasiano di Pordenone
Pinzano al Tagliamento	Polcenigo	Porcia
Pordenone	Prata di Pordenone	Pravisdomini
Roveredo in Piano	Sacile	San Giorgio della Richinvelda
San Martino al Tagliamento	San Quirino	San Vito al Tagliamento
Sequals	Sesto al Reghena	Spilimbergo
Tramonti di Sopra	Tramonti di Sotto	Travesio
Vajont	Valvasone Arzene	Vito d'Asio
Vivaro	Zoppola	



AMBITO TECNOLOGICO :

PLM e periferiche collegate

Apparati di Rete

Apparecchi Telefonici

Panoramica Servizi Inclusi nell'AQ

Gestione Centralizzata Remota



Gestione Centralizzata Remota



I servizi di gestione centralizzata sono finalizzati alla gestione e alla risoluzione, telefonica da remoto, dei malfunzionamenti (incident) legati al Sistema Operativo ed al software di base



ASSISTENZA SOFTWARE da REMOTO

assistenza telefonica remota direttamente all'utente finale dell'Ente su problemi SW (Microsoft Windows – Web browser – Pdf-Office) – Firmware apparati di rete



INVENTARIO ASSET

Aggiornamento Asset dell'Ente su infrastruttura Insiel di prossima realizzazione



AMMINISTRAZIONE DI SISTEMA DA REMOTO

Per gli Enti che usufruiscono del servizio centralizzato in Cloud di INSIEL in ambito SIAL, il servizio prevede la gestione remota di : Account – Dominio - File System - Posta Elettronica - Antivirus



Service Desk di MVS (MB)

Assistenza OnSite



ASSISTENZA ON SITE



Assistenza presso l'Ente per il ripristino, in caso di guasto o difetto, delle apparecchiature informatiche



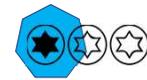
Assistenza Software OnSite

PLM – Telefoni –
Apparati di Rete



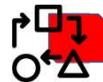
Servizio IMAC

Installazione –
Movimentazione –
Aggiunta - Cambiamento



Manutenzione HW OnSite

Interventi manutentivi
con sostituzione parti o
apparatì sostitutivi *



Presidio Dedicato

Presenza e
disponibilità continua
di uno o più tecnici
presso l'Ente



Consulenza e Supporto Specialistico

Presenza e disponibilità
di uno o più tecnici
sistemisti Certificati

* Costi delle parti o apparati sostitutivi a carico dell'Amministrazione dell'Ente

Ambito e Servizi dell' AQ



CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti < 5.000 abitanti	€ 132,50 (Enti da 0 a 999 abit.) € 185,50 (Enti da 1.000 a 4.999 abit.)
CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti >= 5.000 abitanti	€ 385,00 (Enti da 5.000 a 9.999 abit.) € 665,00 (Enti da 10.000 abit. o sup.) € 875,00 (Comuni capoluogo – sede di EDR)
Costo TICKET ORARIO per "Servizi di Assistenza SW" on site – "IMAC" on site – "Manutenzione HW" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.2 – 3.2.3 – 3.2.4)	€ 30,45
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Presidio dedicato" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.5)	€ 192,40
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Consulenza e Supporto Specialistico" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.6)	€ 230,40

LOTTO 1

Servizio Premium: + 30%

Orario Servizio Esteso : +50%

Ambito e Servizi dell' AQ



LOTTO 2

CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti < 5.000 abitanti	€ 132,50 (Enti da 0 a 999 abit.) € 185,50 (Enti da 1.000 a 4.999 abit.)
CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti >= 5.000 abitanti	€ 385,00 (Enti da 5.000 a 9.999 abit.) € 665,00 (Enti da 10.000 abit. o sup.) € 875,00 (Comuni capoluogo – sede di EDR)
Costo TICKET ORARIO per "Servizi di Assistenza SW" on site – "IMAC" on site – "Manutenzione HW" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.2 – 3.2.3 – 3.2.4)	€ 30,45
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Presidio dedicato" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.5)	€ 192,40
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Consulenza e Supporto Specialistico" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.6)	€ 230,40

Servizio Premium: + 30%

Orario Servizio Esteso : +50%

Ambito e Servizi dell' AQ



CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti < 5.000 abitanti	€ 152,50 (Enti da 0 a 999 abit.) € 213,50 (Enti da 1.000 a 4.999 abit.)
CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti >= 5.000 abitanti	€ 368,50 (Enti da 5.000 a 9.999 abit.) € 636,50 (Enti da 10.000 abit. o sup.) € 837,50 (Comuni capoluogo – sede di EDR)
Costo TICKET ORARIO per "Servizi di Assistenza SW" on site – "IMAC" on site – "Manutenzione HW" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.2 – 3.2.3 – 3.2.4)	€ 33,25
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Presidio dedicato" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.5)	€ 184,60
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Consulenza e Supporto Specialistico" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.6)	€ 230,40

LOTTO 3

Servizio Premium: + 30%

Orario Servizio Esteso : +50%

Ambito e Servizi dell' AQ



LOTTO 4

CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti < 5.000 abitanti	€ 132,50 (Enti da 0 a 999 abit.) € 185,50 (Enti da 1.000 a 4.999 abit.)
CANONE MENSILE per "Servizi di Gestione Centralizzata" (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.1) per Enti >= 5.000 abitanti	€ 385,00 (Enti da 5.000 a 9.999 abit.) € 665,00 (Enti da 10.000 abit. o sup.) € 875,00 (Comuni capoluogo – sede di EDR)
Costo TICKET ORARIO per "Servizi di Assistenza SW" on site – "IMAC" on site – "Manutenzione HW" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.2 – 3.2.3 – 3.2.4)	€ 30,45
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Presidio dedicato" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.5)	€ 192,40
Costo TICKET GIORNALIERO per "Servizi di Consulenza e Supporto Specialistico" on site (rif. Cap.Tecnico par. 3.2.6)	€ 230,40

Servizio Premium: + 30%

Orario Servizio Esteso : +50%

Perimetro dei Servizi dell' AQ



– Definizione PLM:

si intende l'insieme delle apparecchiature costituenti postazione di lavoro informatizzata

1. Personal Computer desktop comprensivo di video e stampante personale
2. Personal Computer Notebook/PC Convertibile comprensivo di video esterno e stampante personale
3. Thin Client comprensivo di video e stampante personale
4. Stampante dipartimentale (b/N o colore)
5. Server dipartimentale

– Servizio di gestione della PLM:

- Lun – Ven dalle ore 08:00 alle ore 17:00
- Sabato e Prefestivi dalle ore 08:00 alle ore 13:00
- Sono escluse festività Nazionali

– Amministrazione di sistema (da remoto)*

- Attività di bonifica delle PLM da eventuali malware
- Servizi di Dominio
- Servizio di file system
- Servizi di posta elettronica
- Servizi di tipo IAAS

- Per gli Enti che usufruiscono del servizio centralizzato in Cloud di INSIEL in ambito SIAL

– Servizi OnSite:

- Lu-Ven dalle ore 08:00 alle ore 14:00 (escluso festività nazionali)
- Assistenza SW
- Servizio IMAC
- Servizio di Manutenzione HW
- Le attività OnSite si intendono presso l'Ente Locale.
E' escluso il supporto OnSite agli utenti che operano in regime di SmartWorking

– Servizio di Presidio:

- Lun – Ven dalle ore 08:00 alle ore 17:00
- Sabato e Prefestivi dalle ore 08:00 alle ore 13:00
- Sono escluse festività Nazionali

In occasione di eventi di particolare importanza per l'Ente

- Lun – Ven dalle ore 07:00 alle ore 22:00
- Sabato e Domenica dalle ore 08:00 alle ore 22:00
- Massimo 15 giornate nell'arco di un anno solare

SLA dei Servizi

Tipologia Servizio	Indicatore	Tempo massimo (ore lavorative) Classe Standard	Tempo massimo (ore lavorative) Classe Premium
Servizi di Gestione Centralizzata	Tempo di risoluzione malfunzionamento (incident) da remoto e ticket di Amministrazione di Sistema	Bloccante: 6h Limitante: 10h Non limitante: 16h	Non prevista
	Tempo di esecuzione delle richieste su Intervento	12h	Non prevista
Servizi di assistenza SW on site	Tempo di risoluzione malfunzionamento (incident)	Bloccante: 6h Limitante: 10h	Bloccante: 3h Limitante: 6h
Servizio IMAC on site	Tempo di completamento intervento IMAC (con eventuale sostituzione temporanea)	Non limitante: 16h	Non limitante: 16h
		Bloccante: 10h Limitante: 12h Non limitante: 32h	Bloccante: 8h Limitante: 10h Non limitante: 24h
Servizi di manutenzione HW	Tempo di ripristino delle funzionalità dei dispositivi	20h	12h
Presidio Dedicato	Tempo di risoluzione malfunzionamento (incident)	Bloccante: 6h Limitante: 12h Non limitante: 24h	Bloccante: 2h Limitante: 6h Non limitante: 12h
Consulenza e Supporto Specialistico	Tempo di risposta alle singole attività richieste	24h	16h

GRAZIE

Christian Colombo – christian.colombo@mvsitaly.com – Tel. 345/70.64.501

