

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI
(LEGGE REG.LE LAZIO 10.06.94 N.18 – DELIB.GIUNTA REG.LE LAZIO 30.06.94 N.5163)
VIA del TERMINILLO, 42 – TEL.0746-2781 - 02100 – RIETI

Direttore Generale: Dott.ssa Laura Figorilli
(Art. 3, comma 6, del D.Lgs n.502/92 e s.m.i.)
(Decreto Regione Lazio n. T00070/2014 del 04.03.2014)
(Deliberazione n. 1/D.G. del 10.03.2014)

Deliberazione n° 460/DG del 31.07.2014

U.O.C. PROPONENTI: SISTEMA INFORMATICO, ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI.

Oggetto: Affidamento su Mercato Elettronico della CONSIP alla Società **ADM SERVICES S.p.A.**, della fornitura dei servizi specialistici di assistenza di II° livello per la gestione e configurazione del Sistema di Back-up TIVOLI IBM TSM (TIVOLI STORAGE MANAGER) per un periodo di 24 mesi. Importo della spesa € 28.609,00 Iva Compresa
CIG: 582760649A

Il Responsabile del Procedimento
(Ing. Roberto Campogiani)

I Direttori delle UOC proponenti con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è, nella forma e nella sostanza, legittimo e assolutamente utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche ed è coerente con gli obiettivi dell'Azienda.

Data 23/7/2014

Firma

I Dirigenti
(Ing. Roberto Campogiani) (Dr.ssa Ornella Serva)

Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui imputare la spesa:

502020106 PR326 AT 20/19

Data 24/07/14

Firma

(Dott. Luciano Quattrini)

Parere del Direttore Amministrativo

favorevole ☐

non favorevole ☐

(con motivazioni allegate al presente atto)

Data _____

Dott. Maurizio Greco

ASSENTE

Parere del Direttore Sanitario

favorevole ☒

non favorevole ☐

(con motivazioni allegate al presente atto)

Data 31.07.2014

Dott.ssa Martina Colomba

I RESPONSABILI U.O.C. SISTEMA INFORMATICO E U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

PREMESSO che

- l'Azienda USL di Rieti con deliberazione n. 1018/D.G. del 07/10/2009, ha affidato su Mercato Elettronico CONSIP la fornitura di un sistema software per la gestione centralizzata dei back-up e restore su Tape Library di tutte le applicazioni software in uso presso l'Azienda USL di Rieti;
- con deliberazione n. 1055/D.G.f.f. del 23/08/2010 l'Azienda USL di Rieti mediante procedura di gara indetta su MEPA, ha affidato la fornitura di una *Libreria a nastro e del Servizio per la Gestione Off-Site Storage* dell'attività di back-up dei dati della durata di 24 mesi;

CONSIDERATO che

- si rende opportuno attivare un servizio specialistico di assistenza di secondo livello a supporto delle attività di gestione e configurazione del sistema di backup dei dati delle procedure aziendali;

RITENUTO opportuno a norma del Decreto del Commissario ad Acta n. U0042/2010 e n. U00191/2012, chiedere con nota prot. 16219/S.I.co del 23/04/2014 alla Centrale Acquisti della Regione Lazio, autorizzazione all'espletamento di una procedura di gara su Mercato Elettronico della CONSIP per l'affidamento del servizio di assistenza di II° livello per la gestione e configurazione del Sistema di Back-up TIVOLI IBM TSM;

VISTO che

- con nota prot. n. 301739 del 26/05/2014 (**All.1**) la Centrale Acquisti della Regione Lazio ha autorizzato l'Azienda USL di Rieti all'espletamento della procedura di gara per l'affidamento del suddetto servizio;
- su Mercato elettronico di CONSIP mediante **RdO n° 531112** del 26/06/2014 sono stati invitati a presentare offerta tecnico-economica per la fornitura *dei servizi specialistici di assistenza di II° livello per la gestione e configurazione del Sistema di Back-up TIVOLI IBM TSM*, n. 4533 fornitori con modalità di aggiudicazione al prezzo più basso ed importo totale a base d'asta di € 50.000,00 Oltre Iva (**All.2 Riepilogo PA RdO n. 531112**);

PRESO ATTO che tra le **n.6** offerte tecnico/economiche pervenute in risposta alla richiesta presentata con **RdO n° 531112 (All.3 Riepilogo Esame Offerte Lotto 1)**, è risultata vincitrice la Società **ADM SERVICES S.p.A.** con modalità di aggiudicazione al prezzo più basso per un importo complessivo di **€ 23.450,00 Oltre Iva (All.4 Offerta Economica ADM SERVICES)** ;

VALUTATA congrua l'offerta tecnica relativa all'**RdO n°531112** della Società **ADM SERVICES S.p.A.** con sede legale in Viale Luigi Schiavonetti n.270/D – Roma, che prevede (**All.5 Offerta Tecnica ADM SERVICES**) :

DESCRIZIONE	PREZZO
– Configurazione ed impostazione delle politiche di back-up secondo politiche concordate con l'Amministrazione; – Configurazione ed impostazione delle politiche di Off-Site Storage secondo politiche concordate con l'Amministrazione; – Assistenza di II° livello al personale tecnico della ASL per la gestione, il controllo e la configurazione delle politiche di back-up; – n. 70 giornate di assistenza (nel periodo di 24 mesi)	€23.450,00 Oltre Iva
TOTALE	€ 23.450,00 Oltre Iva

Visto il D.L.vo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il D.Lvo 286/99 e successive modificazioni ed integrazioni;

Attestandone la legittimità ed utilità per il servizio pubblico;

DATO ATTO che la proposta è coerente con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione adottato con Deliberazione n. 90/DG f.f. del 31.01.2014 e integrato con Deliberazione n. 199/DG f.f. del 21.02.2014;

PROPONGO

- 1) **DI ADERIRE** alla proposta presentata dalla Società **ADM SERVICES S.p.A.** di Roma per la fornitura dei servizi specialistici di assistenza di II° livello per la gestione e configurazione del Sistema di Back-up TIVOLI IBM TSM, risultata vincitrice della **RdO n° 531112** indetta su Mercato Elettronico della CONSIP;
- 2) **DI AFFIDARE** alla Società **ADM SERVICES S.p.A.** di Roma, la fornitura dei servizi specialistici di assistenza di II° livello per la gestione e configurazione del Sistema di Back-up TIVOLI IBM TSM per l'Azienda USL di Rieti come da offerta economica presentata dalla suddetta Società secondo le modalità nella stessa esplicitate per un importo complessivo pari ad € 23.450,00 Oltre Iva per un periodo di **24 mesi (70 giornate di assistenza)**;
- 3) **DI IMPUTARE** l'onere del presente provvedimento di **€ 28.609,00 Iva Inclusa** suddividendo gli oneri come segue:
 - € 7.152,25 al conto di costo 502020106 esercizio 2014;
 - € 14.304,50 al conto di costo 502020106 esercizio 2015;
 - € 7.152,25 al conto di costo 502020106 esercizio 2016;
- 4) **DI DISPORRE** che il presente atto venga pubblicato nell'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18/09/2009 n. 69 e del D. Lgs. 14/03/2013 n. 33.

IL DIRETTORE GENERALE

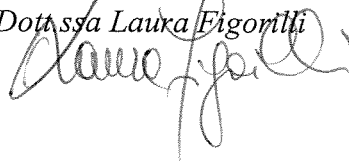
PRESO ATTO che:

- i Dirigenti proponenti il presente provvedimento sottoscrivendolo attestano che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza legittimo e assolutamente utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- ~~il Direttore Amministrativo ed~~ il Direttore Sanitario ~~hanno~~ espresso parere positivo con la sottoscrizione dello stesso;

DELIBERA

- **DI APPROVARE** e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata;
- **DI DICHIARARE** il presente provvedimento immediatamente esecutivo non essendo sottoposto al controllo regionale, ai sensi del combinato disposto dell'art.30 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni e degli artt.21 e 22 della L.R. 45/96.

Il Direttore Generale
Dott.ssa Laura Figorilli



La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale	La presente Deliberazione è trasmessa al Comitato di Rappresentanza della Conferenza Locale per la Sanità	La presente Deliberazione è sottoposta all'approvazione della Giunta Regionale
In data <u>4 AGO. 2014</u>	In data	In data

Della suesata Deliberazione viene iniziata la pubblicazione il 4 AGO. 2014

Si attesta che la presente Deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi di legge:

Ai sensi dell'art.4 l. 30.12.1991, n.412	☐ Approvazione per silenzio-assenso
	☐ Approvazione con Delib.G.R. n..... del

Rieti, li 4 AGO. 2014

IL FUNZIONARIO

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:

Per l'esecuzione trasmessa a:

Distretti Dipartimenti e U.O.C.		U.O.C.		Tecnostruttura di governo e audit dei processi	
Distretto Montepiano Reatino	☐	Affari Generali	☐	UOC Audit Clinico e Sistemi informativi sanitari	☐
Distretto Mirtense	☐	Amm.ne del Personale dipendente, a convenzione e collaborazioni	☐	UOC Controllo di gestione	☐
Distretto Salario	☐	Economico Finanziaria	☒	UOC Sviluppo Strategico e Organizzativo	☐
Distretto Salto Cicolano	☐	Acquisizione beni e servizi	☒	Tecnostruttura sanitaria	
Distretto Alto Velino	☐	Tecnico Patrimoniale	☐	UOC Servizio Aziendale delle Professioni Sanitarie	☐
Dipartimento Emergenza e Accettazione	☐	Sistema informatico	☒	Staff di servizio	
Dipartimento di Oncologia	☐	Direzione Amm.va Funzione Ospedaliera	☐	UOC Statistica Sanitaria e Determinanti della Salute	☐
Dipartimento di Chirurgia	☐	Direzione Amm.va Funzione Interdistrettuale	☐	UOC Comunicazione e Marketing	☐
Dipartimento di Medicina	☐	Direzione Presidio Ospedaliero Rieti - Amatrice	☐	UOC Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale	☐
Dipartimento di Scienze Diagnostiche	☐	Direzione Presidio Ospedaliero Magliano Sabina	☐	UOC Ufficio Legale Autonomo	☐
Dipartimento di Salute Mentale	☐	Farmaceutica territoriale	☐	UOC Sviluppo Competenze e Formazione	☐
Dipartimento Programmi Promozione Salute Donna, Età Evolutiva e Fragilità	☐	Farmacia ospedaliera	☐	altre Funzioni di Staff	
Dipartimento di Prevenzione	☐	Materno Infantile	☐	Audit Amministrativo	☐
Igiene Alimenti e Nutrizione	☐	Dipendenze e Patologie d'Abuso	☐	Unità coord. az.le attività donazione e trapianti di organi e tessuti	☐
Prevenzione e Sicurezza nei luoghi di lavoro	☐			Health Technology Assessment	☐
Igiene e Sanità Pubblica	☐			Risk Management	☐
Igiene della Prod. Trarf. Comm. Alimenti	☐			Relazioni Sindacali	☐
Igiene Allevamenti e Prod. Zootecniche	☐			Medico Competente	☐
Sanità animale	☐			Comitato per le pari opportunità	☐

23/05/2014 08:05 0651683352

CENTRALE ACQUISTI

PAG 01/02

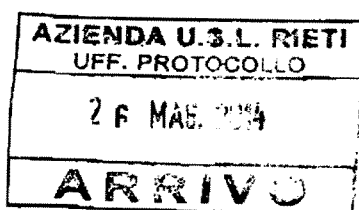
**REGIONE
LAZIO**

ABS

DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI
Area Pianificazione e Programmazione

Prot. n. 301739

Data 26/5/2014

Al Direttore Generale
Azienda Sanitaria Locale di Rieti
Fax 0746 - 278799Al Direttore Amministrativo
Azienda Sanitaria Locale di Rieti
Fax 0746 - 278799Al Dirigente
U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi
Azienda Sanitaria Locale di Rieti
Fax 0746 - 278730

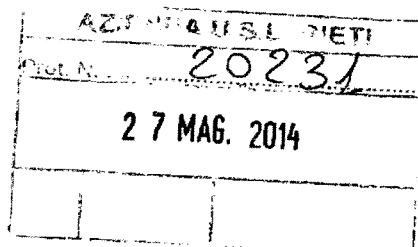
Oggetto: Decreto del Commissario ad Acta n° U0042/2010, n° U00191/2012 e n° U00308/2013 -
Autorizzazione all'espletamento delle procedure di gara per l'acquisto di beni e servizi.

Con riferimento alla lettera protocollo n° 16219 del 23/04/2014, si autorizza codesta Azienda Sanitaria all'espletamento della procedura di gara per il servizio indicato in allegato, in coerenza con la normativa vigente.

La procedura d'acquisto dovrà garantire il massimo risparmio conseguibile rispetto ai livelli di spesa attualmente sostenuti per la medesima fornitura.

Si precisa che l'autorizzazione è condizionata a quanto dichiarato in merito all'adesione alla Convenzione Consip/al ricorso al MEPA.

Cordiali saluti,

LA DIRIGENTE
(Dott.ssa Giovanna Agostinelli)LA DIRETTRICE
(Avv. Elisabetta Longo)

23/05/2014 00:05 0651683352

CENTRALE ACQUISTI

PAG 02/02

**REGIONE
LAZIO****DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI**
Area Pianificazione e Programmazione**Allegato gare**

Numero Protocollo Richiesta	Data Protocollo Richiesta	Descrizione	Fabbisogno stimato annuo senza IVA	Durata procedura Autorizzata
16219	23/04/2014	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA DI 2° LIVELLO PER IL SISTEMA DI BACK UP TSM TIVOLI	€ 25.000,00	2 ANNI

Via Rosa Ramandi Garibaldi n.7
00145 ROMATEL +39.06.51684811
FAX +39.06.51684493WWW.REGIONE.LAZIO.IT
centrale.acquisti@regione.lazio.it.ALLEGATO.....1..... ALLA DELIBERAZIONE
..... N..... PAG. N. 2/2

Riepilogo

ID Negoziazione	531112
Documento di Riepilogo	 RdO_531112_RiepilogoPA.pdf
Denominazione iniziativa:	Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi
Tipologia di procedura:	Negoziata
Soglia di rilevanza comunitaria:	Sotto soglia
Modalità di svolgimento della procedura:	Telematica (on line)
Unità di misura dell'offerta economica:	Valori al ribasso
Criterio di aggiudicazione:	Prezzo piu' basso
Amministrazione titolare del procedimento	AUSL RIETI P.IVA: 00821180577 Indirizzo: VIA DEL TERMINILLO, 42 RIETI (RI)
Punto Ordinante	Nome: CAMPOGIANI ROBERTO Telefono: 0746279758 Fax: 0746279754
RUP (Responsabile unico del procedimento):	Roberto Campogiani
Data e ora inizio presentazione offerte:	26/06/2014 18:17
Data e ora termine ultimo presentazione offerte:	11/07/2014 12:00
Data e ora termine ultimo richiesta chiarimenti:	10/07/2014 18:00
Giorni dopo la stipula per Consegna Beni / Decorrenza Servizi:	5
Data Limite stipula contratto (Limite validita' offerta del Fornitore):	11/09/2014 18:00
Bandi / Categorie oggetto della RdO:	Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (ICT 2009)
Stato iniziativa:	Gara aggiudicata provvisoriamente
Numero lotti:	1
Numero fornitori invitati:	4533  Visualizza



Riepilogo delle attività di Esame delle Offerte ricevute

Numero RDO:	531112
Descrizione RDO:	Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi
Criterio di aggiudicazione:	Prezzo piu' basso
Unità di misura dell'offerta economica:	Valori al ribasso
Amministrazione titolare del procedimento	AUSL RIETI 00821180577 VIA DEL TERMINILLO, 42 RIETI RI
Punto Ordinante	ROBERTO CAMPOGIANI
(RUP) Responsabile Unico del Procedimento	Roberto Campogiani
Data e ora inizio presentazione offerte:	26/06/2014 18:17
Data e ora termine ultimo presentazione offerte:	11/07/2014 12:00
Data e ora termine ultimo richiesta chiarimenti:	10/07/2014 18:00
Data Limite stipula contratto (Limite validità offerta del Fornitore)	11/09/2014 18:00
Giorni dopo la stipula per Consegna Beni / Decorrenza Servizi:	5
Bandi / Categorie oggetto della RdO:	ICT 2009

Lotto esaminato: 1 Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi

CIG	582760649A
CUP	

Oggetto di Fornitura 1	Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi/1/
Importo totale a base d'asta	50000,00

Concorrenti

#	Denominazione	Forma di Partecipazione	Partita IVA	Data Invio Offerta
1	OMNITECH SRL	Singola	07755691008	10/07/2014 17:47
2	PROGE-SOFTWARE	Singola	01671671004	10/07/2014 15:41
3	EVOLVO S.R.L.	Singola	09709171004	09/07/2014 14:31
4	COSMIC BLUE TEAM	Singola	01230291005	09/07/2014 11:02
5	ARSLOGICA SISTEMI	Singola	04108030281	10/07/2014 17:24
6	ADM SERVICES	Singola	04884061005	11/07/2014 10:56

ESAME DELLA BUSTA AMMINISTRATIVA	Inizio	Fine
	11/07/2014 17:16:50	12/07/2014 11:57:43

Non esistono Richieste Amministrative di Gara

Richieste Amministrative di Lotto

Concorrente	certificazione professionale rilasciata da IBM su Tivoli Storage
--------------------	---

	Manager v.6.1 o superiore	
	Valutazione	Note
OMNITECH SRL	Approvato	nessuna
PROGE-SOFTWARE	Approvato	nessuna
EVOLVO S.R.L.	Approvato	nessuna
COSMIC BLUE TEAM	Approvato	nessuna
ARSLOGICA SISTEMI		nessuna
ADM SERVICES	Approvato	nessuna

ESAME DELLA BUSTA TECNICA	Inizio	Fine
	12/07/2014 11:58:35	12/07/2014 12:24:50

Concorrente	Offerta tecnica	
	Valutazione	Note
OMNITECH SRL	Approvato	nessuna
PROGE-SOFTWARE	Approvato	nessuna
EVOLVO S.R.L.	Approvato	nessuna
COSMIC BLUE TEAM	Approvato	nessuna
ARSLOGICA SISTEMI	Approvato	nessuna
ADM SERVICES	Approvato	nessuna

ESAME DELLA BUSTA ECONOMICA	Inizio	Fine
	12/07/2014 12:24:58	12/07/2014 12:38:38

Concorrente	Offerta Economica (fac-simile di sistema)	
	Valutazione	Note

OMNITECH SRL	Approvato	nessuna
PROGE-SOFTWARE	Approvato	nessuna
EVOLVO S.R.L.	Approvato	nessuna
COSMIC BLUE TEAM	Approvato	nessuna
ARSLOGICA SISTEMI	Approvato	nessuna
ADM SERVICES	Approvato	nessuna

Prezzo più basso

Concorrente	Offerta Economica	Sconto % dell'offerta sulla Base d'Asta	Soglia di Anomalia	Offerta Anomala
ADM SERVICES	23450,00 Euro	53.1 %	24200,00 Euro	SI
OMNITECH SRL	23900,00 Euro	52.2 %		SI
ARSLOGICA SISTEMI	24500,00 Euro	51 %		NO
PROGE-SOFTWARE	34650,00 Euro	30.7 %		NO
EVOLVO S.R.L.	36000,00 Euro	28 %		NO
COSMIC BLUE TEAM	39000,00 Euro	22 %		NO

Data dell'ultimo ricalcolo:	Nessun ricalcolo effettuato
-----------------------------	-----------------------------

Classifica della gara (Prezzo più basso)

Concorrente	Valore complessivo dell'Offerta
ADM SERVICES	23450,00
OMNITECH SRL	23900,00
ARSLOGICA SISTEMI	24500,00
PROGE-SOFTWARE	34650,00
EVOLVO S.R.L.	36000,00
COSMIC BLUE TEAM	39000,00



Note di gara	nessuna
Note specifiche lotto 1	nessuna



OFFERTA ECONOMICA RELATIVA A:	
Numero RDO	531112
Nome RDO	RDO per aggiudicazione Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi
Criterio di Aggiudicazione	Gara al prezzo più basso
Lotto	Lotto Unico di Fornitura

AMMINISTRAZIONE TITOLARE DEL PROCEDIMENTO	
Amministrazione	AUSL RIETI
Partita IVA	00821180577
Indirizzo	VIA DEL TERMINILLO, 42 - RIETI (RI)
Telefono	0746279758
Fax	0746279754
Punto Ordinante	CAMPOGIANI ROBERTO
RUP	Roberto Campogiani

CONCORRENTE	
Ragione Sociale	ADM SERVICES Società per Azioni
Partita IVA	04884061005
Codice Fiscale Impresa	RMLRRT57H29H501S
Provincia sede registro imprese	ROMA
Numero iscrizione registro imprese	04884061005
Codice Ditta INAIL	5194628 / 71
n. P.A.T.	10463036 - C C 13 ; 10463037 - C C 69
Matricola aziendale INPS	7037556719
CCNL applicato	PMI
Settore	METALMECCANICI
Indirizzo sede legale	VIALE LUIGI SCHIAVONETTI 270/D - ROMA (RM)
Telefono	06724621

Fax	067231422
E-mail di Contatto	BACKOFFICE@ADMGROUP.IT
Offerta sottoscritta da	ARMELLINI ROBERTO
L'Offerta irrevocabile ed impegnativa fino al	11/09/2014 18:00



OGGETTO (1 DI 1) DELL'OFFERTA	
Descrizione	Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi
Metaprodotto	Servizio di installazione o migrazione SO
Quantità Richiesta	1
Dati Identificativi dell'oggetto offerto	
Codice Articolo Fornitore	SRV TSM
Nome Commerciale	ADM Services S.p.a
Offerta Tecnica relativamente all'oggetto richiesto	
Parametro Richiesto	Offerta Tecnica
Unità di Misura	Giornate di assistenza
Descrizione	Attività di: - Configurazione ed impostazione delle politiche di backup, secondo politiche concordate con la stazione appaltante - Configurazione ed impostazione delle politiche di OFFSITE STORAGE, secondo politiche concordate con la stazione appaltante - Assistenza di 2 livello al personale tecnico della stazione appaltante per la gestione controllo e configurazione delle politiche di backup
Tempo limite di intervento [giorni lavorativi]	1
Giornate di assistenza	70
Offerta Economica relativamente all'oggetto richiesto	
Parametro Richiesto	Valore Offerto
Prezzo	23450

I costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa di cui all'art. 87, comma 4, del D. Lgs 163/2006 sono pari a Euro 35,00

OFFERTA ECONOMICA: 23450,00 Euro Ventitremilaquattrocentocinquanta Euro
--



INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE

- Data Limite per Consegna Beni / Decorrenza Servizi: 5 giorni dalla stipula
- Dati di Consegna:
Via del Terminillo n.42 Rieti - 02100 (RI)
- Dati di Fatturazione:
Aliquota IVA di fatturazione: 22% Indirizzo di fatturazione: Via Terminillo n.42 Rieti - 02100 (RI)
- Salvo diversa indicazione fornita dall'Amministrazione Ordinante nella documentazione allegata alla RdO, la fattura dell'importo complessivo verrà spedita a:

AUSL RIETI / CODICE FISCALE: 00821180577

- Termini di pagamento:
60gg df fm

Dichiarazione necessaria per la partecipazione alla Richiesta di Offerta

- Il Fornitore è pienamente a conoscenza di quanto previsto dalle Regole di Accesso ed Utilizzo del Mercato Elettronico della PA relativamente alla procedura di acquisto mediante Richiesta di Offerta (artt. 33, 37, 38, 39).
- Il presente documento costituisce una proposta contrattuale rivolta al Punto Ordinante dell'Amministrazione richiedente ai sensi dell'art. 1329 del codice civile, che rimane pertanto valida, efficace ed irrevocabile sino alla Data Ultima Accettazione sopra indicata.
- Il Fornitore dichiara di aver preso piena conoscenza della documentazione predisposta ed inviata dal Punto Ordinante in allegato alla Richiesta di Offerta, prendendo atto e sottoscrivendo per accettazione unitamente al presente documento, ai sensi di quanto previsto dall'art. 39 delle Regole di Accesso ed Utilizzo del Mercato Elettronico, che il relativo Contratto sarà regolato dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al/ai Bene/i Servizio/i offerto/i, nonché dalle eventuali Condizioni particolari di Contratto predisposte e inviate dal Punto Ordinante, obbligandosi, in caso di aggiudicazione, ad osservarle in ogni loro parte.
- Il Fornitore dichiara che con riferimento alla presente Richiesta di Offerta non ha in corso né ha praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e ss. del Trattato CE e gli articoli 2 e ss. della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto di tale normativa;
- il Fornitore dichiara che non si trova in alcuna situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. con alcun soggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente;
- Il Fornitore dichiara che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" intende eventualmente affidare in subappalto nella misura non superiore al 30% le seguenti attività : **Quota parte attività di: - Configurazione ed impostazione delle politiche di backup, secondo politiche concordate con la stazione appaltante - Configurazione ed impostazione delle politiche di OFFSITE STORAGE, secondo politiche concordate con la stazione appaltante - Assistenza di 2 livello al personale tecnico della stazione appaltante per la gestione controllo e configurazione delle politiche di backup**
- Il Fornitore dichiara che per questa impresa nulla osta ai fini dell'art. 10 Legge n. 575 del 31 maggio 1965, e successive modifiche ex art. 9 D.P.R. n. 252 del 3 giugno 1998;
- Il Fornitore dichiara che l'Impresa non ha commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta e che non ha commesso un errore grave nell'esercizio della propria attività professionale;
- Il Fornitore è consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'Impresa verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima la quale verrà annullata e/o revocata, e l'Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta avrà la facoltà di escutere l'eventuale cauzione provvisoria; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula, questa potrà essere risolta di diritto dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Per quanto non espressamente indicato si rinvia a quanto disposto dalle Regole di

Accesso al Mercato Elettronico della PA; al Contratto sarà in ogni caso applicabile la disciplina generale e speciale che regola gli acquisti della Pubblica Amministrazione.

Il presente documento di offerta è esente da registrazione ai sensi del Testo Unico del 22/12/1986 n. 917, art. 6 e s.m.i., salvo che in caso d'uso ovvero da quanto diversamente e preventivamente esplicitato dall'Amministrazione nelle Condizioni Particolari di Fornitura della Richiesta di Offerta.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA
SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**



ALLEGATO.....4.....	ALLA DELIBERAZIONE
.....N.....	PAG. N. 6/6

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI

Servizi Specialistici di Assistenza di II Livello per
Gestione/Configurazione sistema backup Tivoli IBM
TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi

Offerta Tecnica

ADM Services S.p.A



Indice

1. INTRODUZIONE	3
2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DELL'OFFERENTE.....	4
2.1. MISSIONE ISTITUZIONALE ED AREE DI BUSINESS	4
2.2. I SERVIZI OFFERTI	5
2.3. LA CONFORMITÀ ALLA NORMA ISO 27001.....	6
2.4. RISORSE PROFESSIONALI.....	6
2.5. PARTNERSHIP AZIENDALI.....	7
3. PROGETTO TECNICO	8
3.1. IL PROCESSO METODOLOGICO GENERALE ADOTTATO	8
3.1.1. <i>Metodologia per la progettazione ed attivazione dei servizi: Il framework ITIL</i>	8
3.2. SERVIZIO DI GESTIONE DEL BACKUP – SBC;	10
3.3. IL PRODOTTO TSM	13

1. INTRODUZIONE

La soluzione proposta nella presente Offerta Tecnica si avvale delle competenze e delle esperienze maturate dalla ADM Services S.p.A. (di seguito ADM) che, nell'elaborare l'offerta e nel rispondere ai requisiti espressi nel Capitolato, ha mirato a:

- Rispondere effettivamente ed efficacemente alle esigenze dell'Azienda Unità Sanitaria Locale RIETI (di seguito AUSL o ASL o Amministrazione o Cliente), offrendo una soluzione integrata che si armonizzi nel contesto complessivo tecnologico ed organizzativo dell'Amministrazione stessa, resa disponibile secondo le tempificazioni contrattualmente definite;
- Perseguire una visione di progetto unitaria e conforme alla visione prospettata dall'Amministrazione, che fa della centralità dell'utente finale uno dei suoi elementi cardine, definendo flussi operativi, norme specifiche, modalità attuative, responsabilità ed interfacce chiare e definite, attuando il monitoraggio costante dell'intero servizio al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi strategici della fornitura;
- Proporre soluzioni migliorative ed innovative, sia in termini organizzativi che tecnologici, nell'ambito delle peculiari linee di offerta della ADM, presentando soluzioni concrete e rapidamente efficaci;
- Garantire la qualità resa e percepita nell'erogazione delle attività, utilizzando risorse altamente qualificate sulle tematiche specifiche e rendendo disponibili strumenti di automazione a supporto;
- Perseguire una modalità operativa ed organizzativa proattiva e propositiva, al fine di erogare un servizio che anticipa il verificarsi di problemi, minimizzando le azioni reattive a favore di quelle proattive, suggerisce azioni di miglioramento, anticipa o insegue le esigenze degli utenti e dell'Amministrazione.

In tale scenario ADM si propone al Cliente come partner affidabile, collaborativo e proattivo ed a tal fine metterà a disposizione tutte le sue migliori risorse per raggiungere alte performance qualitative in sinergia con la struttura manageriale di governo. Un simile rapporto consentirà al Cliente di:

- Concentrarsi sul proprio "*core business*" mantenendo solo funzioni di indirizzo e di controllo delle attività delegate, liberandosi di quasi tutte le attività operative: questo si traduce in una razionalizzazione ed una ottimizzazione dell'impiego del personale aziendale addetto, a cui si aggiunge la possibilità di riqualificare le risorse assegnandole ad altre attività a più elevato valore;
- Beneficiare dell'erogazione di servizi i cui livelli minimi saranno garantiti contrattualmente; in ogni caso, ADM sarà costantemente impegnata nella ricerca dell'*eccellenza*, ovvero in un'attività di "*continuous improvement*" dei servizi;
- Acquisire un maggiore know-how gestionale e tecnologico, frutto delle esperienze differenziate e delle competenze presenti in ADM e nella volontà di quest'ultima di condividerle con il personale dell'Amministrazione;
- Reagire tempestivamente ai mutamenti tecnologici, grazie all'impegno di ADM di mantenere processi, organizzazione e tecnologie sempre a livelli di eccellenza, anticipando il mercato e consentendo così all'Amministrazione di essere sempre all'avanguardia.

Punto di forza e motivazione della ADM si individua nei seguenti elementi:

- Conoscenza e competenza negli ambienti tecnologici interessati dalla fornitura;
- Chiara individuazione di aree di competenza e netta suddivisione delle responsabilità all'interno di ADM, a garanzia di qualità complessiva della soluzione proposta;
- Adozione di metodologie e strumenti di automazione a supporto di tutte le attività di fornitura;
- Proposizione di un insieme di soluzioni a valore aggiunto, mediante le quali valorizzare il servizio, ottimizzarne i risultati in corso d'opera, garantire agli utenti la percezione di un servizio con un profilo di alta qualità, coerente con le esigenze anche non esplicitamente espresse, peraltro individuate da ADM nel corso degli anni nell'erogazione di servizi analoghi.

Infatti, si sottolinea che ADM si avvarrà delle esperienze maturate in altre forniture, erogate a Clienti di valenza nazionale, allo scopo di garantire la migliore qualità dei servizi offerti, riutilizzando il know how di processo, organizzativo e tecnologico da molti anni maturato.

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DELL'OFFERENTE

La ADM progetta, sviluppa, implementa e gestisce soluzioni e servizi nell'ambito della Information & Technology per numerosi clienti privati ed appartenenti al comparto della Pubblica Amministrazione.

La particolare esperienza della ADM nell'erogazione di servizi IT deriva dalla continua innovazione ed evoluzione della propria organizzazione interna, che si adatta di volta in volta, alle specifiche esigenze del progetto fornendo ai propri Clienti soluzioni ritagliate ed offrendo una ampia gamma di servizi connessi all'intero ciclo di vita di una qualsiasi iniziativa ICT, tra cui: Solution Design, Service Delivery, Service Support, System & Network Management, Application Management ed Application Service Provisioning.

L'azienda nasce nel 1995 nel gruppo ADM quale agenzia della Multivendor Service S.r.l. (una società della IBM Italia S.p.A.) con lo scopo di erogare **assistenza tecnica** sia a livello **hardware** che **software**, in ambiente IBM e su altri vari brand.

Nel 2003 la ADM Service si trasforma in società per azioni consolidando tutte le sue attività precedentemente effettuate e raggiungendo come obiettivi importanti certificazioni e partnership.

ADM detiene significative competenze ed in particolare possiede le seguenti caratteristiche:

- Capacità organizzative e di program/project manager;
- Focalizzazione al mercato dei servizi e delle soluzioni;
- Esperienza nella gestione delle risorse umane e del processo formativo necessario alla loro crescita;
- Organizzazione unitaria dei servizi tendente a privilegiare esclusivamente le competenze delle singole risorse relativamente allo svolgimento di attività e attribuzione di responsabilità;
- Supporto capillarmente diffuso su tutto il territorio nazionale in grado di rispondere tempestivamente alle esigenze dei clienti.

ADM, tra le altre, commercializza anche prodotti hardware e software relativi ad ambiti differenti. In particolare, in area server segnaliamo prodotti Intel, AMD, ePower, Soluzioni Blade, solution Cluster, e dipartimentali.

In area storage invece la ADM si caratterizza per la vendita e commercializzazione di sottosistemi disco, Tape Library, SAN Storage Area Network ed in area client attraverso workstation, pc, notebook ed accessori vari, oltre naturalmente la vendita anche di apparati di networking quali ad esempio switch, router, firewall etc...

Anche nella commercializzazione dei prodotti software la ADM si occupa di diversi prodotti quali sistemi operativi, mail, antivirus, System Management, Security e Data Protection.

In particolare si evidenziano i servizi di help desk e monitoraggio della server farm con strutture di Contact Center situate presso gli uffici della ADM con supporto multilingua in inglese e francese.

2.1. MISSIONE ISTITUZIONALE ED AREE DI BUSINESS

ADM basa il suo modello aziendale sulla flessibilità, sul concetto di "Impresa a rete" e sul coinvolgimento diretto di risorse intellettive altamente qualificate.

È proprio la competitività non solo sotto il profilo delle capacità professionali e di "offerta architettuale", ma anche sotto quello dei costi e dei margini, che consente oggi alla ADM di presentarsi come un interlocutore qualificato in tutti i settori dei servizi ITC per il Cittadino, per le Imprese e gli Enti Pubblici: sanità, trasporti, sicurezza, assistenza e previdenza, grandi reti ed infrastrutture.

ADM è operativa sull'intero territorio nazionale offrendo competenze, capacità operative, e pragmatismo dell'esperienza di campo per accelerare la migrazione verso modelli di business dell'economia moderna.

In effetti la rivoluzione del nuovo millennio non consiste tanto nel fatto che si comunica più velocemente, quanto nel fatto che soluzioni tecnologiche "innovative" abilitano uno scenario incredibilmente favorevole alla "invenzione" di processi i quali hanno la capacità di stravolgere positivamente i modelli di business tradizionali.

ADM è oggi una struttura operativa dinamica ed articolata, in grado di garantire molteplicità di competenze, estrema flessibilità di offerta, soddisfazione di qualsiasi tipo di esigenza con tempi rapidi di risposta ai cambiamenti di mercato. L'azienda ha nel tempo maturato la sua esperienza anche grazie alla sua appartenenza alla vasta rete di business partner della IBM Italia S.p.A. grazie alla quale valorizza le sue competenze in ambito tecnologico.

L'approccio dell'azienda viene definito un approccio **Customer Oriented** ovvero orientato verso il cliente. Tale approccio richiede una conoscenza, una comprensione ed una stretta aderenza al business del cliente. Per aderire a questa visione la ADM ha investito in:

- **Persone:** la struttura ADM è costituita da personale certificato e comunque altamente qualificato.
- **Processi:** la struttura ADM è snella, e grazie ad una infrastruttura di processi e procedure, è in grado di adattarsi velocemente ai cambiamenti e di rispondere in modo flessibile alle necessità del clienti.
- **Tecnologie ed infrastrutture:** ADM ha investito in tecnologie avanzate (sistemi di Service Desk, System Network, Service Management etc...) ed infrastrutture che vengono messe anche a disposizione del Cliente.

2.2. I SERVIZI OFFERTI

La ADM ha il mandato di erogare servizi di manutenzione hardware e software, servizi di assistenza specialistica e sistemistica, progettazione di sistemi e commercializzazione di prodotti informatici hardware e software.

Servizi di manutenzione hardware e software sul territorio nazionale. Nello specifico il servizio di manutenzione hardware e software che ADM è in grado di erogare ai propri clienti, è costituito dalle seguenti principali attività:

- Sostituzione dell'apparecchiatura difettosa con altra equivalente prevedendo un numero adeguato di muletti per ogni progetto in funzione degli SLA e della quantità di apparati da mantenere
- Reinstallazione e riconfigurazione software, soprattutto nei casi di software identificato come "software di base in dotazione alla postazione client standard".
- Sostituzione di componenti difettosi, danneggiati o inutilizzabili, prevedendo un numero adeguato di KIT PARTI DI RICAMBIO disponibili in un magazzino. La ADM prevede anche un servizio di reintegro delle parti di ricambio (invio parti "Bad" e sostituzione con parti "Good") e gestione delle componenti guaste che garantisce la disponibilità delle parti di ricambio per tutto il periodo contrattuale
- Riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature, ovvero nei casi in cui i guasti non siano riconducibili a mal funzionamenti hardware e software un servizio di riconfigurazione dei parametri di configurazione o un ricaricamento completo dell'immagine standard PC da Master garantirà il corretto ripristino della postazioni di lavoro.

Servizi IMAC. I servizi IMAC invece sono tutti quei servizi e tutte quelle attività che la ADM eroga presso i propri clienti sulla base di specifiche richieste da parte del cliente stesso. Per IMAC si intendono tutte quelle attività legate alla corretta gestione delle P.d.L. come ad esempio: Installazione, Movimentazione e Riconfigurazione delle P.d.L..

Servizi di assistenza sistemistica e specialistica. ADM eroga servizi di assistenza sistemistica ed applicativa. Tali interventi consistono, generalmente, nello svolgimento di attività atte a garantire il buon funzionamento del software applicativo installato ed attività di supporto per l'installazione di eventuali nuovi programmi e nuove versioni.

Centro di stoccaggio e roll out delle apparecchiature. Il centro di stoccaggio della ADM risiede nel Lazio in zona Castelli Romani. L'attività prestata è relativa alla gestione logistica dei prodotti elettronici (ricevimento dei materiali, controllo, presa in carico, stoccaggio). L'impianto, di recente costruzione, è perfettamente attrezzato, cablato e dotato di pavimento antipolvere e sofisticati sistemi antintrusione. Nello stesso sito è stato realizzato il Laboratorio Multifunzionale, dotato dell'infrastruttura informatica necessaria per gestire contemporaneamente su più progetti le attività tecniche hardware e software.

Software Proprietario per la gestione delle chiamate. ADM ha sviluppato questo software applicativo proprietario per la gestione delle chiamate. Tale software può anche essere corredato di interfacce host e/o web. Questo portale applicativo, chiamato **Data Call**, nasce dall'esigenza di ricevere, automatizzare e monitorare il servizio di maintenance dell'Azienda che opera all'interno del settore informatico. Il portale è sviluppato in ambiente Visual Basic, per piattaforma Microsoft, e si avvale di una base dati Microsoft SQL. Si tratta di un prodotto Client/Server che può essere installato su qualsiasi rete su piattaforma Microsoft, permette di impostare logicamente la propria base dati. È organizzato con una struttura modulare ed il modulo base può installato singolarmente o corredato di interfacce host e/o web.

Data Call consente di inserire manualmente le calls, di movimentarle verso altri reparti, di chiuderle e di effettuare reports e statistiche.

Tale sistema consente anche di mettere a disposizione del cliente un accesso Web per l'apertura degli interventi. Le principali funzionalità del prodotto si riassumono in:

- Gestione della chiamata all'Help-Desk con tracciamento in tempo reale, "step by step", delle modalità di soluzione del problema [Trouble - Ticketing]
- Gestione dell'inventario del Cliente;
- Gestione dei contratti e servizi forniti direttamente dall'Help Desk;
- Gestione degli SLA [Service Level Agreement]
- Possibilità di gestire l'attività del Tecnico tramite WEB da palmari / cellulari
- Collegamenti a sistemi telefonici avanzati [IVR, CTI]

Il prodotto DataCall è stato adottato per gestire il processo di help Desk su molti importanti e strategici progetti come ad esempio:

- DLICI Dipartimento delle Libertà Civili del Ministero dell'Interno
- CTS Viaggi: Help Desk, Servizio di Fleet Management e Gestione Server Farm;
- IBM: servizio di assistenza hardware su apparati coperti da contratti di assistenza tecnica e garanzia;
- GHS società di consulenza e servizi specialisti in ambiente Unix Oracle.
- Assitec Società di assistenza tecnica mondo IBM
- Forma S.r.l. Società System Integrator IT
- TOTAL

Ulteriore elemento qualificante per la società ADM è la comprovata esperienza in progetti di Help Desk in quanto la stessa possiede presso la sua sede un sistema di Contact Center (ovvero un sistema di Help Desk e Call Center) per mezzo del quale da supporto ad oltre 300 realtà pubbliche e private 365 giorni l'anno.

2.3. LA CONFORMITÀ ALLA NORMA ISO 27001

L'adozione da parte della ADM al riferimento alla ISO 27001 consente alla azienda di affrontare la gestione delle informazioni ed il tema della loro sicurezza in modo organico, considerando tutti gli elementi che possono avere impatti (risorse umane, processi operativi, sistemi tecnologici) focalizzandosi sugli aspetti gestionali.

La norma fornisce le linee guida per la protezione di tutte le tipologie di informazioni, in funzione del valore che hanno per l'organizzazione e per i suoi stakeholders (clienti, fornitori, personale, comunità, ecc.), ed in qualsiasi forma si trovino: su carta, in formato elettronico (su sistemi locali, mobili, CD, nastri, etc.), trasmesse via posta o per via elettronica (anche fax), immagazzinate su nastri e video, trasmesse oralmente.

2.4. RISORSE PROFESSIONALI

La presenza di figure professionali con elevate competenze tecniche nei più diffusi ambienti IT (IBM Software Specialist, Microsoft MCP, MCSA, MCDBA, MCSE, CISCO, CCNA, CCNP, VMWARE VCP, SUN SCSA, ORACLE, QSL, UNIX, LINUX, etc...) unita alla ventennale esperienza aziendale, qualifica ADM nello svolgere con estrema professionalità i servizi di supporto sistemistici, per il mantenimento ed il funzionamento dell'architettura dei SW di base delle infrastrutture IT basate su tecnologie Intel e Microsoft, Unix, Linux; la gestione presidi, assistenza tecnica e sistemistica on site, con outsourcing degli stessi; Assessment infrastrutturale sulle piattaforme Windows (Professional, Server e Advanced Server) Windows XP (home e Professional), Windows System Clustering, Linux.; Assessment infrastrutturale sulle architetture IT con gestione del Backup/Restore dati, attività di pianificazione ed installazione di apparati di rete LAN Ethernet; Help Desk I° e II° livello specialistico e Contact Center; progettazione, realizzazione ed assistenza sistemistica in ambienti OS400, Microsoft, Linux e di sistemi informativi pluripiattaforma; servizi di assistenza tecnica hardware e software su Server, PC, e Reti delle più diffuse marche; configuration center per la gestione dello staging e della logistica di grandi realtà aziendali, della sicurezza logica e fisica; formazione per i clienti; dimensionamento, installazione e tuning di sistemi e di reti internet/intranet /extranet.; assistenza sistemistica per l'installazione di applicazioni informatiche e per la gestione operativa delle stesse; progettazione sistemi di sicurezza dati; laboratorio di sviluppo per

Application test multiplatforma; laboratorio riparazioni elettroniche; gestione garanzie IBM/Lenovo; Vendita prodotti HW e SW in area server, reti pc e i-Series (AS400); vendita di soluzioni applicative; acquisto e/o vendita di parti, sia nuove che usate, di apparecchiature informatiche e di prodotti elettronici e/o informatici.

L'organizzazione di ogni servizio da parte della ADM Services S.p.A. prevede una figura unica di responsabile per i servizi ed un gruppo di lavoro specifico per le attività di gestione delle postazioni di lavoro

2.5. PARTNERSHIP AZIENDALI

Tra le principali partnership aziendali segnaliamo quella con la IBM Italia S.p.A., con la quale la ADM ha sviluppato un rapporto di IBM Premier Business Partner e risulta anche qualificata come IBM I° st. tier servizi ITS, X-series and Storage Sales and Specialist Solution Professional e Centro Assistenza Garanzia IBM.

Vanno inoltre segnalate qualifiche come Microsoft Gold Certified Partner e Microsoft Authorized Reseller, Partner Education Reseller, Partner Cisco e Partner Radware.

Tutte queste certificazioni e partnership consentono di usufruire di vantaggi specifici e di usufruire di nuove opportunità di mercato garantite dalle varie tecnologie. Ad esempio la partnership con Microsoft consente di creare nuove opportunità, e di avere a disposizione materiale di marketing per attirare nuovi clienti e per offrire servizi e soluzioni di vendita alla clientela creando così nuovi flussi di profitto. La partnership con IBM Italia S.p.A. invece consente alla ADM Services S.p.A., di definirci come società qualificata nella promozione e vendita di prodotti e servizi della IBM Italia S.p.A., sia per competenze commerciali, sia sistemistiche, sia tecniche.

3. PROGETTO TECNICO

In questo capitolo viene descritta la proposta complessiva di progetto in termini di metodologia adottata, efficacia ed efficienza dei processi, prodotti di gestione e di controllo.

3.1. IL PROCESSO METODOLOGICO GENERALE ADOTTATO

L'approccio metodologico proposto per la gestione dei servizi oggetto della presente fornitura si basa sull'approccio standard internazionale IT Infrastructure Library (**ITIL**), curato dall'Office of Government Commerce del Governo del Regno Unito (OGC), che raccoglie in un quadro coerente e unitario le *best practice* internazionali per l'erogazione di servizi di assistenza e di supporto operativo all'esercizio di sistemi informatici. La metodologia ITIL è riconosciuta ormai dal mercato come standard de facto, avendo dimostrato la sua efficacia ed applicabilità in vari settori di mercato ed in tutto il mondo. Il successo della metodologia ITIL è determinato dai seguenti fattori:

- Tutto il materiale documentale è di pubblico dominio;
- Indipendenza del framework dall'ambiente di applicazione;
- Utilizzo di un linguaggio comune.

L'obiettivo perseguito è quindi quello di portare ordine e sistematicità nell'erogazione dei servizi IT. I principali benefici perseguiti sono:

- Migliorare progressivamente l'organizzazione dei servizi ICT per consentire il loro costante allineamento alle esigenze dell'organizzazione;
- Garantire un costante presidio della qualità dei servizi favorendo una gestione proattiva dei rischi potenziali;
- Contenere il costo a lungo termine nella fornitura dei servizi stessi.

3.1.1. METODOLOGIA PER LA PROGETTAZIONE ED ATTIVAZIONE DEI SERVIZI: IL FRAMEWORK ITIL

Nell'ambito di questo paragrafo viene descritta la metodologia utilizzata per garantire un sistema di governo del processo di gestione e conduzione del sistema inteso come framework di erogazione dei servizi, in conformità allo standard di riferimento ITIL che definisce la best practice per quanto riguarda tutti gli aspetti correlati a:

- ICT Infrastructure Management;
- Service Delivery;
- Service Support;

Il modello di processo organizza in modo strutturato tutte le attività necessarie per il supporto all'esercizio di sistemi informativi in organizzazioni complesse, tendendo a facilitare l'individuazione ed il recepimento veloce di problematiche, cambiamenti, nuovi requisiti e vincoli sia per le soluzioni informatiche e tecnologiche, sia per i servizi di supporto.

Questo framework viene utilizzato, per progettare e realizzare un modello di servizio con un ciclo di vita definito, adeguato agli scopi del Cliente e dimensionato per garantire il profilo di qualità legato agli SLA (Service Level Agreement).

Viene di seguito presentato il framework ITIL di riferimento all'interno del quale sono evidenziate le due principali aree per la gestione dei servizi ovvero la parte di supporto e quella di delivery.

I processi di service delivery governano tutti gli aspetti legati al dimensionamento del servizio mentre, i processi di service support governano l'erogazione e l'operatività. Analizziamo in dettaglio tali processi.

3.1.1.1. PROCESSI DI DELIVERY

Capacity Management: Questo modulo introduce il servizio di Capacity Management, la disciplina che assicura un dimensionamento delle risorse IT, giustificabile in termini di costi a fronte delle esigenze di business. Capacity Management stima le richieste di risorse IT da parte dei processi di business, prevede i carichi di lavoro e ne gestisce la schedulazione. Uno dei maggiori contributi del Capacity Management è la redazione di un documentato "Capacity Plan".

Availability Management: Questa disciplina aiuta la Direzione IT a ottimizzare l'uso delle risorse IT, anticipando e prevedendo i disservizi prevedibili, implementa politiche di sicurezza e vigila sul raggiungimento dei livelli di servizio concordati. Availability Management include le sottodiscipline di Security, di misurazione del Servizio, di definizione delle politiche di Recovery e dei piani manutenzione delle risorse IT.

IT Service Continuity Management: La disciplina che si occupa di come affrontare i guasti imprevisti nei Servizi IT. I ruoli di "IT Service Continuity Management" vanno dalla definizione di piani per continuare a servire il servizio fino alla definizione di piani di migrazione ad un Centro Dati alternativo di "DisasterRecovery". L'analisi del rischio, la ricerca di piani opzionali e la stesura di un "Contingency Plan" sono tutte mansioni in carico a IT Service Continuity Management.

Financial Management for IT Services: Questa disciplina è responsabile di identificare, calcolare e gestire il costo della fornitura dei vari servizi IT. "Financial Management for IT Services"

influenza il comportamento degli utenti attraverso la diffusione di consapevolezza dei costi o di un addebito effettivo del costo dei servizi. Fornisce dati di budget alla Direzione.

Service Level Management: Questa disciplina gestisce la qualità del servizio erogato agli utenti da parte dei servizi IT. L'essenza del Service Level Management è il "Service Level Agreement" (SLA), un contratto virtuale (o anche reale) fra l'organizzazione IT e i 'clienti', che dettaglia con quale livello di qualità e quantità devono essere erogati i vari servizi. Lo SLA può fungere da catalizzatore nel coinvolgere tutte le varie discipline ITSM nel perseguire i livelli e gli obiettivi in esso sanciti.

3.1.1.2. PROCESSI DI SERVICE SUPPORT

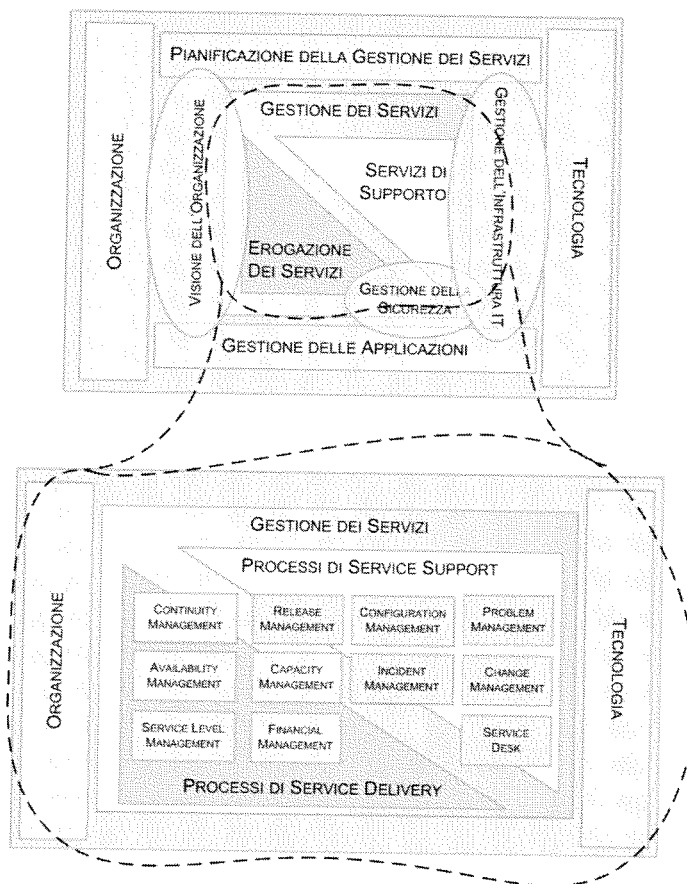
Configuration Management: Una disciplina che permette alla Direzione IT di ottenere uno stretto controllo sugli asset IT, quali hardware, programmi software, documenti, servizi esternalizzati, e ogni altro oggetto o documento relativo all'infrastruttura IT.

Service Desk: Un reparto che connette il fornitore del servizio IT agli utenti dello stesso, agendo come unico punto di contatto, controllando l'ambiente IT per garantirne la conformità con il livelli di servizio concordati e scalando opportunamente i problemi che si presentino nell'erogazione dei vari servizi.

Incident Management: Una disciplina responsabile della risoluzione dei problemi segnalati, nel più breve tempo possibile. Questo processo controlla l'ambiente IT in conformità con i livelli di servizio predefiniti e scala opportunamente le varie segnalazioni.

Problem Management: Questo processo mira a gestire opportunamente tutti i tipi di anomalie e problemi dei servizi IT. Il suo principale obiettivo è quello di identificare la causa primaria dei problemi (Root Cause Analysis) e di fornire raccomandazioni al servizio di Change Management circa opportune modifiche da apportare. Questo processo deve utilizzare informazioni raccolte da una molteplicità di altre aree, fra cui Incident Management e Change Management.

Change Management: Questo modulo del corso descrive le best practice nel Change Management e ne analizza il suo ruolo fondamentale nell'implementazione di molte altre "best practice" ITSM. In fondo, qualunque evoluzione della infrastruttura IT, sia essa relativa a Capacity Management, Network Services Management, o Service Desk, comporta sempre la gestione di cambiamenti. Il cambiamento implica dei rischi ed impone pertanto una metodologia per affrontare questi in maniera efficace ed efficiente.



Release Management: Release Management è responsabile di centralizzare e distribuire il software e le applicazioni, della distribuzione del software alle sedi remote, dell'implementazione e del rilascio del software in produzione. E' anche responsabile dell'Hardware, per permettere che tale implementazione sia gestita rapidamente.

3.2. SERVIZIO DI GESTIONE DEL BACKUP – SBC;

I servizi oggetto di questa fornitura saranno strutturati per offrire un servizio integrato e di supporto, al cliente. In particolare i servizi da erogare sono:

- Configurazione ed impostazione delle politiche di backup, secondo politiche concordate con l'Amministrazione;
- Configurazione ed impostazione delle politiche di OFFSITE STORAGE, secondo politiche concordate con l'Amministrazione;
- Assistenza di II Livello al personale tecnico della ASL per la gestione controllo e configurazione delle politiche di backup.

Le modalità operative e di gestione dei servizi, per semplicità espositiva, saranno descritte seguendo le linee guida definite da DigitPA (ex CNIPA) sul servizio "Servizio di Gestione del Backup – **SBC**". La piattaforma di backup adottata dalla ASL è basata sul prodotto IBM su Tivoli Storage Manager.

Per la gestione del Servizio di Backup Centralizzato è prevista la predisposizione di un Single Point of Contact (SPOC) che risulterà essere il responsabile stesso del servizio di gestione dei backup. Il responsabile sarà la figura di riferimento per il cliente verso il quale saranno effettuate le richieste di variazione delle policy di backup ed al quale saranno richiesti i report di servizio previsti.

Il servizio di backup centralizzato, si farà carico della gestione dei backup di tutti i server presenti dal cliente all'avvio del servizio, nonché di tutti i server sostitutivi che durante la durata del contratto di servizio saranno installati presso le varie sedi del cliente ed i nuovi server che cliente avrà necessità di inserire nella propria struttura. Il Team operante nel servizio SBC, avrà i seguenti compiti:

- Manutenzione ed aggiornamento delle configurazioni del sistema di backup centralizzato.
- Esecuzione e controllo delle operazioni di backup e restore.
- Mantenimento ed aggiornamento delle policy di backup.

Il Tecnico Operativo dovrà inoltre svolgere le seguenti attività:

- Fornire lo stato di avanzamento sulla risoluzione di eventuali malfunzionamenti hardware e/o software.
- Ricepire le esigenze di variazione delle attività di backup espresse dal cliente, individuare le possibili soluzioni, pianificare le attività necessarie per l'implementazione, richiedere l'approvazione al cliente e coordinare le attività di aggiornamento/modifica emettendo la reportistica.

3.2.1.1. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo del servizio di gestione dei backup centralizzato è quello di implementare un sistema centrale di gestione e controllo dei backup e di tutte le attività di restore dei dati nonché consolidare l'infrastruttura stessa di backup.

In questo modo tutte le attività di backup e restore possono essere tenute sotto controllo dalla stessa figura operativa che avendo una visione globale delle policy di backup del cliente, saprà coordinare al meglio le attività anche nei casi di aggiunte e/o variazioni ai server sotto backup e proporre le soluzioni migliori al fine di implementare un sistema di salvataggio e recupero di dati affidabile ed organizzato nel modo migliore.

3.2.1.2. MODALITÀ DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ

Per poter fornire una soluzione adeguata ai requisiti ed erogare un servizio ottimale, saranno implementati dei sistemi e descritte delle procedure operative che permetteranno di agire nel modo più trasparente possibile verso il cliente. Questa attività iniziale terrà conto di quanto richiesto dal cliente relativamente ai sistemi ed alle policy di backup da implementare.

La gestione del servizio SBC si farà carico delle seguenti attività:

- Controllo costate dei backup e correzione anomalie;
- Amministrazione, coordinamento e conduzione operativa di tutte le attività inerenti la corretta esecuzione dei backup ed il ripristino dei dati o di interi sistemi;
- Gestione di eventuali malfunzionamenti nel sistema di backup centralizzato;
- Rendicontazione;

Il servizio relativo alla gestione del backup centralizzato costituisce l'insieme delle attività che dovranno essere effettuate per salvaguardare i dati critici del cliente e permetterne il ripristino, a seguito di criticità, negli SLA richiesti dal cliente. I servizi di gestione operativa consisteranno nell'erogazione e controllo di tutte le attività correlate al backup e ripristino dei dati. Tutte le attività svolte saranno tracciate in un Registro di conduzione operativa.

GESTIONE AMBIENTI DEL "SISTEMA"

In questa attività rientrano tutti i processi di controllo e meccanismi di risoluzione necessari ad assicurare stabilità nel sistema di backup centralizzato e quindi garantire i requisiti operativi di servizio. Tale risultato sarà ottenuto integrando i prodotti terze parti (backup, monitoring, controllo, ecc...) con le componenti di sistema operativo dei server utilizzati per l'esecuzione dei backup, nonché il costante aggiornamento dei sistemi ed applicativi utilizzati. Le attività di gestione svolte sono di seguito elencate:

- L'installazione, l'aggiornamento, la personalizzazione, la distribuzione, la manutenzione e i test di tutti i software (lato client e lato server), compresi i firmware, del "Sistema";
- L'implementazione di procedure automatiche per l'esecuzione a tempo di operazioni necessarie all'erogazione del Servizio;
- Le personalizzazioni necessarie all'integrazione di altri prodotti software;
- La gestione dei carichi di lavoro in termini di caratterizzazione delle componenti ed assegnazione delle priorità;
- La definizione e realizzazione, su richiesta dell'Amministrazione, delle modifiche all'architettura delle risorse hardware e software (espansione della tape library, sostituzione del server del "Sistema", aggiunta di agent specifici del software di backup, ecc) necessarie per l'esercizio del servizio di backup/restore;
- La pianificazione, l'esecuzione e il controllo degli interventi di manutenzione sul software e sull'hardware (installazione di patch, upgrade del software di backup in tutte le sue componenti, ecc.).

Come detto il prodotto di backup adottato è IBM TSM (Tivoli Storage Manager), tale per cui verranno installati agenti di backup su ogni server, completi di funzioni di salvataggio consistente dei dati (es. backup a caldo dei data base). Le politiche di backup saranno congiuntamente definite con l'Amministrazione; a seguire una prima proposta che vedrà una schedulazione automatica dei salvataggi tale per cui:

- per i dati di sistema, applicazione e configurazione, con cadenza giornaliera verranno effettuati backup incrementali progressivi utilizzando una politica di retention 2x30-1x30 (2 versioni di file, quella "attiva" e la più recente "non attiva", per 30 giorni e 1 versione dei cancellati per 30 giorni);
- per i database con cadenza settimanale verranno effettuati full backup con retention 4x0-0x0 (4 versioni, durata illimitata).

Queste politiche permettono di riprodurre in qualsiasi momento lo stato delle informazioni dei servizi fino a un mese prima.

AGGIUNTA DI UN SERVER E SOSTITUZIONE DI UN SERVER ESISTENTE

Di seguito sono descritte le attività principali necessarie a garantire la corretta gestione di aggiunte/sostituzioni di un server nel "Sistema":

- L'ASL presenta ad ADM le esigenze di backup del server da aggiungere o sostituire;
- Il tecnico ADM ne verifica la fattibilità e pianifica, in accordo con il Cliente, le attività necessarie all'implementazione della soluzione che soddisfa le esigenze espresse;
- Il tecnico addetto al Servizio, eventualmente in accordo con i fornitori di servizi applicativi e gestione Data Base, procederà all'installazione del software di backup sul server ed eseguirà le azioni necessarie che consentono l'esecuzione delle operazioni di backup in modalità automatica nel rispetto delle policy di backup;

- Procederà all'esecuzione dei test di funzionalità presentando i risultati ottenuti all'Amministrazione che ne valuterà l'accettabilità;
- Si provvederà, quindi, ad aggiornare le configurazioni e gli asset;

CONTROLLO DELLE OPERAZIONI DI BACKUP

Come precedentemente descritto, i tecnici operanti nel servizio SBC, eseguiranno un assiduo controllo di tutte le operazioni di backup ed esporteranno tutti i dati necessari alla stesura del rapporto sui livelli di servizio del Backup centralizzato e nel caso si verifichino due fallimenti consecutivi di uno stesso backup, provvederà alla redazione ed invio all'Amministrazione di un resoconto di tali anomalie.

RISOLUZIONE FAILURE

Nel caso un backup fallisca, il team SBC si occuperà di risolvere le cause del problema ed eseguirà nuovamente il backup terminato negativamente. Se la causa del fallimento è da addebitarsi a guasti hardware/software, sarà compito del team SBC allertare il personale delle società fornitrici del servizio di manutenzione e ne seguirà tutta l'attività di risoluzione del problema. Saranno applicati i livelli di gravità assegnati ai malfunzionamenti richiesti dal cliente.

TUNING

Nel caso il fallimento di un backup sia imputabile a problemi di performance dei sistemi, sarà compito del gruppo di servizio intraprendere tutte le misure necessarie a rimuovere la causa del degrado di performance. Eventuali criticità nell'apportare delle soluzioni a tali problemi saranno comunicate tempestivamente al cliente.

GESTIONE DELLE OPERAZIONI DI RESTORE

Tutte le richieste di restore dovranno pervenire al team SBC attraverso l'apertura di una richiesta. Il personale SBC prenderà in carico la richiesta e si attiverà per recuperare i dati richiesti o nella loro locazione di origine o in una locazione alternativa (secondo le esigenze del cliente). Eventuali errori durante il recupero saranno gestiti in modo da garantire il corretto completamento dell'attività. Tutte le attività svolte durante la fase di restore saranno tracciate nel documento "Registro di restore".

GESTIONE DELLE ARCHIVIAZIONI

Le richieste di archiviazione dati degli utenti, dovranno pervenire dal gruppo di Help Desk. Tutte le richieste saranno corredate dalle seguenti informazioni:

- Residenza;
- Tipo di prodotto, applicazione, documentazione, etc...;
- Tempo di conservazione del backup;
- Tipo di supporto di backup;
- Modalità di archiviazione;
- Numero di copie;
- Altre informazioni reputate necessarie alla corretta classificazione della richiesta;

Nel caso non sia esplicitamente indicato il tempo di conservazione sarà ritenuto illimitato. Il numero di copie, salvo diversa indicazione, sarà sempre equivalente a due.

Per una corretta catalogazione delle attività di backup dei dati utente, il team SBC, manterrà aggiornato un documento "Registro delle archiviazioni" sia in formato cartaceo che elettronico contenete i seguenti dati classificatori:

- Data di esecuzione;
- Utente richiedente;
- Settore di appartenenza;
- Tipo e dimensione dei dati;
- Server di provenienza (Hostname, sistema operativo, path, ecc...);
- Tipo di supporto;
- Numero copie;
- Ubicazione dei supporti (on-line, presso l'apposito deposito, copia consegnata all'utente richiedente);
- Modalità di archiviazione;

- Tempo di conservazione;

Almeno una copia dei backup sarà sempre mantenuta nell'apposito sito, insieme ad una copia cartacea del "Registro delle archiviazioni". Il Comune potrà richiedere visione ed eventualmente una copia di tale registro cartaceo.

GESTIONE DELLE OPERAZIONI PER IL RECOVERY DEL SERVER DEL "SISTEMA"

E' l'insieme di procedure ed attività (definite nel "Piano di Recovery") da eseguire nel caso si presenti la necessità di ripristinare il sistema di backup centralizzato a seguito di problema hardware/software dello stesso (ad esempio crash del disco o dell'applicazione di backup).

GESTIONE DELLE OPERAZIONI PER IL RECOVERY DEL SERVIZIO DI BACKUP/RESTORE

E' l'insieme di procedure ed attività (definite nel "Piano di Recovery") da eseguire nel caso si presenti la necessità di ripristinare il sistema di backup centralizzato a seguito di eventi disastrosi e non prevedibili.

ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEI SISTEMI E DEI COLLEGAMENTI

Comprende tutte le attività per attivare/disattivare i collegamenti verso il sistema di backup centralizzato a seguito di pianificazione attività con il Comune.

SUPPORTO ALLA MANUTENZIONE PROGRAMMATA O STRAORDINARIA

E' l'attività di supervisione e controllo di tutte le operazioni effettuate dal personale terze parti fornitrici di manutenzione delle componenti hardware e software del sistema di backup centralizzato.

3.3. IL PRODOTTO TSM

IBM TSM offre un'interfaccia web particolarmente potente, detta Enterprise Administration, che consente la gestione completa dell'intera azienda da una singola interfaccia. L'amministratore del sistema può gestire da un'unica postazione, utilizzando l'interfaccia di tipo Web, uno o più server IBM TSM distribuiti all'interno dell'azienda o anche geograficamente e su piattaforme eterogenee.

Tivoli Storage Manager consente di archiviare file, subdirectory o directory per un periodo di tempo specificato, al termine del quale il dato viene automaticamente 'espirato', sulla base di policies specifiche per ogni tipologia di dato. In fase di archiviazione è possibile specificare se il dato originale debba essere mantenuto o cancellato.

Con una soluzione basata su IBM TSM si possono adottare tecniche di crittografia dei dati. In particolare il client IBM TSM ha la possibilità di criptare i dati prima che questi vengano spediti al server. Questo non solo significa che i dati viaggiano criptati, ma anche che questi sono salvati criptati sullo storage gestito dal server di backup. Il metodo di crittografia si basa sullo standard AES a 128-bit oppure sullo standard 56-bit DES e questi due metodi possono essere scelti tramite un parametro di configurazione del client. In caso di restore i dati sono inviati al client e su questo sono decriptati. IBM TSM mette a disposizione tre diverse opzioni per la gestione delle chiavi di crittografia utilizzate per criptare i dati da salvare/restore: prompt, save e generate. Tutte e tre le opzioni possono essere usate sia con il client di backup/archive sia con le API di IBM TSM. IBM TSM supporta anche la crittografia del traffico dati utilizzando il protocollo Secure Sockets Layer (SSL). Utilizzando il protocollo SSL, standard di settore, è possibile crittografare tutto il traffico tra il client di backup e il server IBM TSM. In questo caso è possibile utilizzare sia certificati SSL sia "self-signed" sia "vendor-acquired".

Il server IBM TSM ha la possibilità di sovrascrivere i dati che vengono cancellati dagli storage pool a disco. Tipicamente nel caso di "storage pool" ad accesso random, i file che scadono a causa delle politiche di retention, non vengono cancellati fisicamente; soltanto i metadati presenti all'interno del database del TSM, a loro corrispondenti, vengono effettivamente eliminati. Tramite il "data shredding" si forza una sovrascrittura multipla sull'area storage dove tali dati risiedevano. Ciò protegge i dati sensibili cancellati e aiuta ad assicurare la conformità alle normative sulla privacy, senza costi amministrativi supplementari. Con le funzioni avanzate di "data shredding", si realizza l'effettivo supporto per l'intero ciclo di vita dei dati ovvero dell'Information Lifecycle Management, dalla creazione alla distruzione delle informazioni sulla base delle politiche di conformità.

IBM TSM basa il suo meccanismo di svecchiamento dei dati sulla funzionalità di versioning, in base alla quale l'amministratore stabilisce quante versioni di backup mantenere di ciascun dato e per quale durata mantenerle e poi tramite l'operazione di expiration vengono cancellate i dati scaduti.

IBM TSM dispone delle funzionalità di de-duplication native dei dati salvati in modalità "target" e "source". In questo modo, sugli storage pool a disco, su cui sono salvati i dati, si mantiene una sola istanza di ciascun blocco comune, sostituendo i blocchi ridondanti con un puntatore alla copia di dati unica, garantendo altresì l'accesso trasparente dei client ai dati de-duplicati. Oltre a queste funzionalità, una soluzione di backup basata su IBM TSM consente la riduzione dei dati utilizzando dispositivi di memoria che possono supportare la de-duplication dei dati a livello hardware.

Il TSM è in grado di memorizzare i dati indifferentemente su disco, nastro o removable media. Inoltre IBM Tivoli Storage Manager gestisce i dati salvati, attraverso una gerarchia di storage tiers. Questo aiuta nella ottimizzazione delle risorse utilizzate. Grazie alla possibilità di migrare in maniera automatica e trasparente i dati fra i diversi tiers della gerarchia storage utilizzata è possibile utilizzare la tipologia storage appropriata al valore della informazione, alle tipologie di archiviazione e di accesso richieste. La stessa funzionalità di migrazione dei dati fra tier storage diversi semplifica la introduzione di nuove tecnologie all'interno della infrastruttura di salvataggio dati (o la dismissione di vecchie tecnologie) rendendo trasparente lo spostamento dei dati fra i dispositivi. Una volta che il dato è all'interno della gerarchia, esso può facilmente essere spostato da un dispositivo storage all'altro, (disco, nastro, dispositivo ottico). La migrazione avviene in maniera automatica al superamento delle soglie di riempimento, stabilite per ciascun tipo di media. La migrazione può essere anche comandata tramite comandi e questi possono essere schedulati per attivare il processo di migrazione quando si desidera.

La componente Disaster Recovery Manager gestisce e traccia in modo intelligente il movimento dei dispositivi di backup e aiuta a determinare quali media debbano essere mantenuti on-site e quali debbano essere trasportati off-site. Nel caso di crisi, DRM è in grado di identificare facilmente i nastri on-site, in transito e off-site. Inoltre la capacità di tracciare la gestione dei client rende possibile l'identificazione dei prerequisiti HW e SW dei sistemi danneggiati. Consente infine di creare e tenere aggiornato il piano di Disaster Recovery in modo che sia sempre allineato con i dati dell'ultimo backup. La funzionalità di Disaster Recovery Manager (DRM) offre varie opzioni per configurare, controllare ed automatizzare la creazione di un disaster recovery plan contenente le informazioni, gli scripts e le procedure necessarie ad automatizzare il ripristino del Tivoli Storage Manager server, ed a velocizzare il ripristino dei dati applicativi in caso di disastro.



In recognition of the commitment to achieve professional excellence,
this certifies that

Roberto Iannoli

has successfully completed the program requirements as an

IBM Certified Administrator
Tivoli Storage Manager V6.1

March 14, 2011



Steve Mills
Steve Mills
Senior Vice President and Group Executive
IBM Software & Systems

Al Zoller
Al Zoller
General Manager, Tivoli Software
IBM Software Group

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE RIETI

Via del Terminillo, 42 – 02100 Rieti

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

ART. 1 - OGGETTO

Il presente capitolato tecnico ha per oggetto:

“Servizi specialistici di assistenza di 2° livello per gestione / configurazione sistema backup Tivoli IBM TSM (Tivoli Storage Manager) per la durata di 24 mesi”

- CIG (582760649A) - dell'Azienda USL Rieti.

ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede l'attivazione del servizio specialistico di assistenza di 2° livello per la gestione / configurazione del sistema di backup IBM Tivoli TSM (Tivoli Storage Manager) per il periodo di 24 mesi.

Le attività richieste per il servizio specialistico consistono in :

- Configurazione ed impostazione delle politiche di backup, secondo politiche concordate con la stazione appaltante
- Configurazione ed impostazione delle politiche di OFFSITE STORAGE, secondo politiche concordate con la stazione appaltante
- Assistenza di 2 livello al personale tecnico della stazione appaltante per la gestione controllo e configurazione delle politiche di backup

Le risorse che presteranno il servizio specialistico di 2° livello dovranno possedere comprovata certificazione professionale rilasciata da IBM su Tivoli Storage Manager v.6.1 o superiore.

ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO:

Il contratto in oggetto (art.1) ha durata di 24 mesi con decorrenza dalla data di avvio del servizio.

ART. 4 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio richiesto potrà essere erogato con le seguenti modalità:

- Interventi on-site
- Interventi in assistenza remota

Per gli interventi in assistenza remota la stazione appaltante fornirà una connessione VNP protetta.

Dovranno essere garantite un numero minimo di 70 giornate di assistenza per il periodo di 24 mesi

ALLEGATO	5	ALLA DELIBERAZIONE
	N.	PAG. N. 16/18

ART. 5 - DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA ESISTENTE

L'infrastruttura esistente consiste in:

- N° 2 nodi TSM server (ver. 6.1)
- N° 100 server

ART. 6 - AGGIUDICAZIONE E STIPULA

La RdO indetta su MEPA verrà aggiudicata, per lotto unico ed indivisibile, in base al criterio del prezzo più basso.

ART. 7 - DOCUMENTI DI GARA

Dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Offerta tecnica con descrizione del servizio proposto (vedi attività in descrizione servizio art. 2)
- Copia certificazione professionale rilasciata da IBM su Tivoli Storage Manager v.6.1 o superiore. **(pena esclusione)**
- Offerta economica

ART. 8 - CAUZIONE DEFINITIVA

L'impresa risultata aggiudicataria, prima dell'aggiudicazione definitiva, dovrà produrre, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, cauzione definitiva nella misura del 10 % (dieci per cento) dell'importo netto (importo IVA esclusa) di aggiudicazione.

L'Azienda USL si riserva, in ogni caso, la facoltà:

- di procedere all'aggiudicazione anche qualora pervenga o rimanga valida o accettabile una sola offerta;
- di non procedere, a suo insindacabile giudizio, all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti idonea o conveniente in relazione all'oggetto del contratto, così come disposto dall'art. 81, comma 3, del D. Lgs. n. 163/2006 s.m.i.

In ogni caso si precisa che la presentazione dell'offerta e la richiesta dei documenti richiesti non vincola l'Azienda USL né è costitutiva di diritti dei concorrenti all'espletamento della presente procedura di gara che l'Azienda medesima si riserva di sospendere, revocare o annullare in qualsiasi momento per valutazioni di propria convenienza. In ogni caso di sospensione, revoca o annullamento non spetterà ai concorrenti alcun risarcimento o indennizzo.

I dati forniti dai concorrenti all'Azienda verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 196/2003.

ART. 9 - OBBLIGHI NORMATIVI DI CARATTERE GENERALE

L'appaltatore deve attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti Leggi e Decreti relativi alla prevenzione infortuni sul lavoro, all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esecuzione del presente appalto, per la tutela materiale dei lavoratori. L'appaltatore dovrà, in ogni momento, a semplice richiesta dell'Azienda, dimostrare di avere provveduto a quanto sopra.

ALLEGATO.....5.....	ALLA DELIBERAZIONE
.....N.....	PAG. N. 19/18

L'appaltatore deve garantire la scrupolosa osservanza di tutta la normativa vigente che abbia o avrà attinenza con il rapporto giuridico di che trattasi e deve adottare ogni provvedimento o cautela stabiliti dalla normativa vigente.

ART. 10 - LIQUIDAZIONI E PAGAMENTI

Le fatture semestrali, dovranno essere intestate ad Azienda USL Rieti – Via del Terminillo, 42 – 02100 Rieti.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato con le modalità indicate nella RDO MEPA.

ART.11 - REVISIONE PREZZI

Il prezzo di aggiudicazione si intende fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale.

ART.12 - IPOTESI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda USL si riserva la facoltà di risolvere, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., qualora una determinata obbligazione e/o prestazione e/o servizio, oggetto dell'appalto non sia adempiuta o esattamente adempiuta, secondo le modalità previste dal presente capitolato.

La risoluzione del contratto potrà avvenire per i seguenti motivi, enunciati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Ragioni di pubblico interesse e di cui alla insindacabile valutazione da parte dell'Azienda USL di Rieti;
- Inadempimento (es. mancata attivazione del servizio, personale non in regola con le disposizioni vigenti in materia);
- Sospensione o abbandono del servizio;
- Sopravvenuta incapacità giuridica dell'appaltatore;
- Utilizzo di materiale o attrezzature non in conformità alle vigenti normative;
- Incapacità o negligenza nell'espletamento del servizio (con ripercussioni sull'esatto adempimento dello stesso);
- Comportamento scorretto degli addetti al servizio nei confronti degli utenti o di dipendenti dell'Azienda USL di Rieti;

ART.13 - RINVIO A NORME VIGENTI

Per quanto non espressamente previsto si rinvia al decreto legislativo 163/2006 e alla normativa statale e regionale vigente in materia.

ART. 14 - FORO COMPETENTE

Il Foro competente per tutte le controversie giudiziali che dovessero insorgere in dipendenza della presente lettera invito, sarà esclusivamente quello di Rieti.