



Connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) – ID 1367

## Progetto dei Fabbisogni

IZS LT

<b>Autore:</b> Giovanni Battista Albertoni			
<b>Verificato da:</b> Gianni Senzacqua		<b>Approvato da:</b> Matteo Baldracco	
Versione	Data	Autore	Descrizione modifiche
1.0	20/04/2017	Giovanni B. Albertoni	Deliverable
<b>File:</b>	SPC2_IZSLT_ProgettodeiFabbisogni_v1.0		

## Indice

<b>0</b>	<b>DOCUMENTAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>PROGETTO DI ATTUAZIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>PIANO DI ATTUAZIONE .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1</b>	<b>Modello organizzativo Contratto Esecutivo .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>Matrice Ruoli e Responsabilità .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3</b>	<b>Realizzazione ed Esecuzione dei Servizi .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Requisiti necessari per il corretto svolgimento delle attività di Delivery .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Il processo di attivazione .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3.3</b>	<b>Startup meeting .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3.4</b>	<b>Ingaggio delle strutture operative .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3.5</b>	<b>Provisioning.....</b>	<b>17</b>
<b>3.3.6</b>	<b>Conclusione delle attività di delivery .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3.7</b>	<b>Migrazione e collaudo.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3.8</b>	<b>Piano di comunicazione .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4</b>	<b>Piano Operativo .....</b>	<b>21</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Tempistiche relative il piano e progetto dei fabbisogni.....</b>	<b>21</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Pianificazione del Contratto Esecutivo.....</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO .....</b>	<b>23</b>

## Figure

Figura 1: Progetto di attuazione Servizi di Trasporto – Configurazione e tecnologia .....	8
Figura 2: Progetto di attuazione Servizi di Trasporto – Rendicontazione .....	9
Figura 3: Progetto di attuazione - SPUN – Configurazione e tecnologia .....	10
Figura 4: Progetto di attuazione - SPUN – Rendicontazione .....	10
Figura 5: Sintesi di Spesa.....	11
Figura 6: Struttura organizzativa Contratto Esecutivo per SPC .....	12
Figura 7: Struttura organizzativa per la Realizzazione dei Servizi del Contratto Esecutivo SPC .....	12
Figura 8: Macro processo di attivazione del servizio e fasi del Project Management.....	16
Figura 9: Schema di pianificazione del contratto esecutivo .....	22

## 0 DOCUMENTAZIONE

### Documenti Correlati

Documento	Titolo/Riferimento	Classificazione Documenti
Contratto Esecutivo OPA IZS LT	Contratto Esecutivo OPA per IZS LT di SPC2 (Sistema Pubblico di Connettività – ID 1367)	-
Contratto Quadro OPA Vodafone	Contratto Quadro OPA Vodafone di SPC2 (Sistema Pubblico di Connettività – ID 1367)	-
Allegato 5 - Capitolato Tecnico	Capitolato Tecnico di SPC2 (Sistema Pubblico di Connettività – ID 1367)	-
Allegato 5 bis - Livelli di servizio e Penali	Livelli di servizio e Penali di SPC2 (Sistema Pubblico di Connettività – ID 1367)	Solo per Visione
SPC2_IZSLT_All1_ProgettodiAttuazione_v1.0	Progetto di Attuazione dell'Amministrazione IZS LT	-
SPC2_IZSLT_All1_ProgettodiAttuazione_v1.0	Piano Operativo Attuazione dell'Amministrazione IZS LT	-
SPC2-GE-Piano_Generale_Erogazione_Servizi -x.y	Piano generale per l'erogazione dei servizi	-
SPC2-GE-Prog_Gestione_Sicurezza-x.y	Documento programmatico di gestione della sicurezza	-
SPC2-GM-Doc_Servizio_Rendicontazione-x.y	Documentazione tecnica servizio Rendicontazione	-
SPC2-GE-Doc_Tecnica_Gestione e Manutenzione-x.y	Gestione e manutenzione	-
SPC2-GM-Specifiche_prove_collaudo_Rendicontazione -x.y	Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo (Test) per i servizi di Rendicontazione	-

**Classificazione Documenti**

<b>Codifica</b>	<b>Definizione</b>
<b>C1</b>	Divulgabile
<b>C2</b>	Riservato - per uso interno
<b>C3</b>	Confidenziale – per uso interno
<b>C4</b>	Altamente Riservato

**Termini e definizioni**

<b>Tabella dei termini e definizioni</b>	
<b>Amministrazione</b>	Istituto Zooprofilattico Sperimentale Lazio e Toscana (IZS LT)
<b>Fornitore</b>	Vodafone
<b>STDE</b>	Servizi di Trasporto Dati su Portante Elettrica
<b>STDO</b>	Servizi di Trasporto Dati su Portante Ottica
<b>SBRI</b>	Servizio di Banda Riservata
<b>Ambito</b>	L'insieme di risorse che possono essere raggiunte da pacchetti IP su una VPN. Il SPC prevede 3 ambiti: Intranet, Infranet e Internet
<b>Infranet</b>	L'ambito SPC che permette il trasferimento di informazioni tra sedi diverse appartenenti ad Amministrazioni differenti, anche appartenenti ad ISP differenti
<b>Intranet</b>	L'ambito SPC che permette il trasferimento di informazioni tra sedi diverse della stessa Amministrazione
<b>Network Operation Center (NOC)</b>	Centro di controllo delle funzionalità della rete
<b>Security Operating Center (SOC)</b>	Centro di controllo delle funzionalità di sicurezza della rete

## **1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento ha lo scopo di raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione contenute nel Piano dei fabbisogni e di formulare una proposta tecnico/economica, in accordo alla gara Connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) – ID 1367.

Nello specifico, nel presente documento si descrive:

- “Progetto di Attuazione”, con il dettaglio, per ciascun servizio, delle informazioni tecniche/economiche dei servizi sottoscritti;
- “Piano di Attuazione”, con il dettaglio, per ciascun servizio, del “Piano operativo”;
- Modalità di presentazione e approvazione degli Stati di Avanzamento.

I servizi oggetto della fornitura sono i Servizi di Trasporto ed i Servizi di Sicurezza Perimetrale, con le relative opzioni associate.

## **2 PROGETTO DI ATTUAZIONE**

Nel presente capitolo viene fornito il dettaglio, per ciascun servizio, in termini di:

- indirizzo di dispiegamento
- identificativo del servizio e relativa opzione
- quantità (ove applicabile)
- configurazione/dimensionamento del servizio
- costi (una tantum e canone mensile)

I servizi oggetto della fornitura sono

- SERVIZI DI TRASPORTO DATI su portante Elettrica e su portante Ottica, con relative opzioni;
- SERVIZI DI SICUREZZA PERIMETRALE, con relative opzioni.

.

Nella figura di seguito vengono fornite le indicazioni del progetto di attuazione per identificare i servizi con relativa opzione, quantità, configurazione/dimensionamento del servizio stesso, con i riferimenti alla tecnologia di implementazione.

AMMINISTRAZIONE	CODICE SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	NUM. CIVICO	PROVINCIA	CAP	Codice Servizio	Descrizione Servizio	Profilo	BNA (Banda Nominale Accesso)	BGA (Banda Garantita Accesso)	Opzioni - Affidabilità Elevata	Opzioni - Finestra di erogazione estesa	Opzioni - Multiambito	Opzioni - Wi-Fi	Backup	Opzioni - SBRI-1 / Real Time (# 64Kbps)	Opzioni - SBRI-2 / Mission Critica (# 64Kbps)	Opzioni - SBRI-3 / Streaming (# 64Kbps)	Opzioni - SBRI-4 / Multimedia (# 64Kbps)	Opzioni - SBRI-5 / Multicast (# 64Kbps)
IZSLT	1	ROMA	Via Appia Nuova	1411	Roma	00178	STDO	Servizi di Trasporto su portante Ottica	STDO-4	100 M	100 M	SI	SI	Internet, Infranet	NO			1500			
IZSLT	2	ROMA	Via Montpellier	1	Roma	00133	STDO	Servizi di Trasporto su portante Ottica	STDO-1	10 M	10 M	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		64			
IZSLT	3	LATINA	Strada Congiunte Destre	41.50448 6,12.8964	Latina	04100	STDO	Servizi di Trasporto su portante Ottica	STDO-1	10 M	10 M	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		64			
IZSLT	4	RIETI	Via Tancia	21	Rieti	02100	STDE	Servizi di Trasporto su portante Elettrica	STDE-S6	8192/8192	4096	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		32			
IZSLT	5	VITERBO	Strada Terme	43.46248, 11.863223	Viterbo	01100	STDO	Servizi di Trasporto su portante Ottica	STDO-1	10 M	10 M	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		64			
IZSLT	6	SCANDICCI	Via di Castel Pulci	43	Firenze	50018	STDE	Servizi di Trasporto su portante Elettrica	STDE-S6	8192/8192	4096	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		32			
IZSLT	7	AREZZO	Via U. della Faggiola	43.46248, 11.863223	Arezzo	52100	STDE	Servizi di Trasporto su portante Elettrica	STDE-S6	8192/8192	4096	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		32			
IZSLT	8	GROSSETO	Viale Europa	30	Grosseto	58100	STDO	Servizi di Trasporto su portante Ottica	STDO-1	10 M	10 M	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		63			
IZSLT	9	PISA	S.S. dell'Abetone e del Brennero	4	Pisa	56123	STDO	Servizi di Trasporto su portante Ottica	STDO-1	10 M	10 M	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		63			
IZSLT	10	SIENA	Viale Toselli, 12	12	Siena	53100	STDE	Servizi di Trasporto su portante Elettrica	STDE-S6	8192/8192	4096	NO	SI		NO	Backup Radiomobile		32			

Figura 1: Progetto di attuazione Servizi di Trasporto – Configurazione e tecnologia



Nella figura di seguito vengono riportate le indicazioni del progetto di attuazione relative ai costi per ogni servizio/opzione.

AMMINISTRAZIONE	CODICE SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	NUM. CIVICO	PROVINCIA	CAP	U. T. STD	Canone STD	Canone Opz. Multiambitto	Canone Opzione Wi-Fi	Canone Backup	Canone Opz. SBR I-1	Canone Opz. SBR I-2	Canone Opz. SBR I-3	Canone Opz. SBR I-4	Canone Opz. SBR I-5
IZSLT	1	ROMA	Via Appia Nuova	1411	Roma	00178	€ 409,14	€ 204,57	€ 1,00	€ -	€ -	€ -	€ 4.942,50	€ -	€ -	€ -
IZSLT	2	ROMA	Via Montpelier	1	Roma	00133	€ 58,74	€ 32,31	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 417,54	€ -	€ -	€ -
IZSLT	3	LATINA	Strada Congiunte Destre	41.504486,12.896441	Latina	04100	€ 58,74	€ 32,31	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 417,54	€ -	€ -	€ -
IZSLT	4	RIETI	Via Tancia	21	Rieti	02100	€ 200,84	€ 110,46	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 208,77	€ -	€ -	€ -
IZSLT	5	VITERBO	Strada Terme	43.46248,11.863223	Viterbo	01100	€ 58,74	€ 32,31	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 417,54	€ -	€ -	€ -
IZSLT	6	SCANDICCI	Via di Castel Pulci	43	Firenze	50018	€ 200,84	€ 110,46	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 208,77	€ -	€ -	€ -
IZSLT	7	AREZZO	Via U. della Faggiola	43.46248,11.863223	Arezzo	52100	€ 200,84	€ 110,46	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 208,77	€ -	€ -	€ -
IZSLT	8	GROSSETO	Viale Europa	30	Grosseto	58100	€ 58,74	€ 32,31	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 411,02	€ -	€ -	€ -
IZSLT	9	PISA	S.S. dell'Abetone e del Brennero	4	Pisa	56123	€ 58,74	€ 32,31	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 411,02	€ -	€ -	€ -
IZSLT	10	SIENA	Viale Toselli, 12	12	Siena	53100	€ 200,84	€ 110,46	€ -	€ -	€ 13,24	€ -	€ 208,77	€ -	€ -	€ -

**Figura 2: Progetto di attuazione Servizi di Trasporto – Rendicontazione**

Nelle figure di seguito vengono fornite le indicazioni del progetto di attuazione relative agli SPUN: configurazione, tecnologia e costi.

AMMINISTRAZIONE	CODICE SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	NUM. CIVICO	PROVINCIA	CAP	Codice Servizio	Descrizione Servizio	Profilo	Opzioni - Affidabilità elevata	Opzioni - Antivirus/Antispyware Content filtering	Opzioni - Application filtering and monitoring	Opzioni - Accesso remoto sicuro (VPN Client-to-site)	Opzioni - Finestra di erogazione estesa
IZSLT	1	ROMA	Via Appia Nuova	1411	Roma	00178	SPUN	Servizio di Sicurezza Perimetrale Unificata	SPUN-4	SI	SI	SI	SI	SI

**Figura 3: Progetto di attuazione - SPUN – Configurazione e tecnologia**

AMMINISTRAZIONE	CODICE SEDE	COMUNE	INDIRIZZO	NUM. CIVICO	PROVINCIA	CAP	U.T. SPUN	Canone SPUN	Canone Opz. Antivirus/Antispyware & Content Filtering	Canone Opz. Application Filtering & Monitoring	Canone Opz. Accesso remoto sicuro
IZSLT	1	ROMA	Via Appia Nuova	1411	Roma	00178	€ 260,88	€ 130,44	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19

**Figura 4: Progetto di attuazione - SPUN – Rendicontazione**

Nella tabella di seguito e' riportata una sintesi di riepilogo dei costi complessivi associati ai servizi/opzioni dettagliati in precedenza:

<b>SINTESI SPESA</b>		
<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>U.T.</b>	<b>CANONE MESE</b>
Trasporto	€ 1.506,20	€ 8.780,40
SPUN	€ 260,88	€ 131,01
SCEN	€ -	€ -
CEIP	€ -	€ -
Gateway	€ -	€ -
RESI	€ -	€ -
ENIP	€ -	€ -
ITEP	€ -	€ -
ETEP	€ -	€ -
SSUS	€ -	
Formazione	€ -	
<b>Totale</b>	<b>€ 1.767,08</b>	<b>€ 8.911,41</b>

**Figura 5: Sintesi di Spesa**

### 3 PIANO DI ATTUAZIONE

Nel presente Capitolo vengono definite le modalita' di attivazione dei servizi erogati ed in particolare:

- Modello organizzativo Contratto Esecutivo
- Matrice compiti-responsabilità
- Realizzazione ed esecuzione dei servizi
- Piano Operativo, inteso come pianificazione temporale

#### 3.1 Modello organizzativo Contratto Esecutivo

Il Fornitore definisce per il Contratto Esecutivo di fornitura di servizi SPC una struttura organizzativa specifica, composta da funzioni tra loro complementari per garantire una copertura completa ed efficace di tutti gli aspetti inerenti la gestione del servizio.

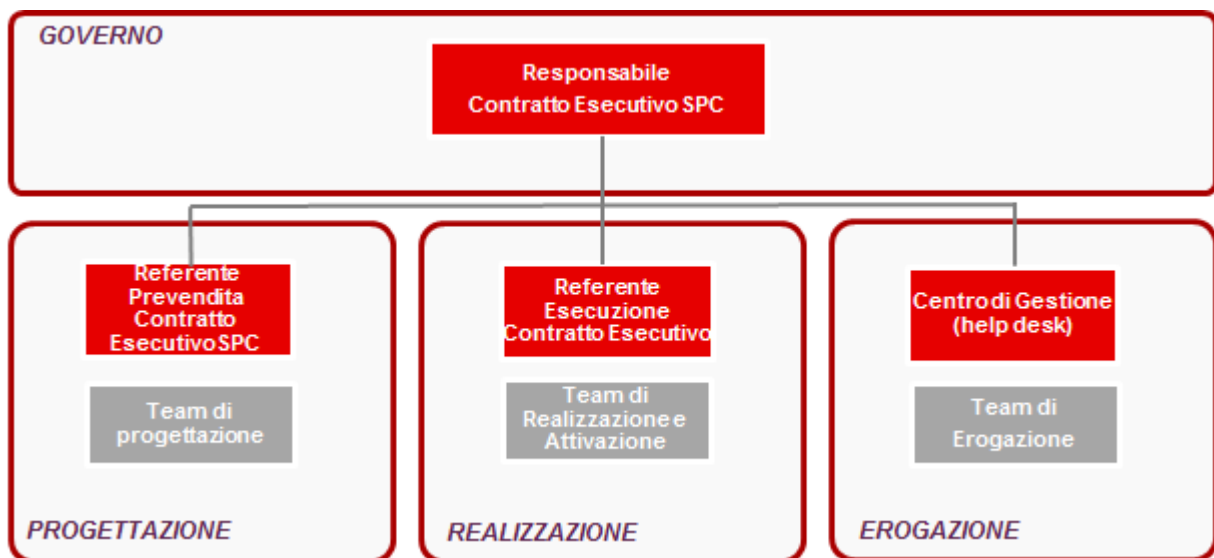


Figura 6: Struttura organizzativa Contratto Esecutivo per SPC

Lo schema seguente illustra l'organizzazione a supporto specifica nella fase di realizzazione del delivery.

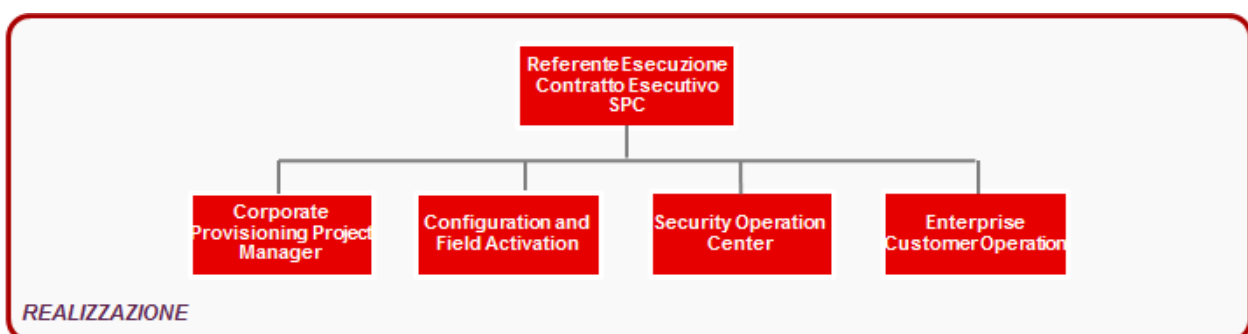


Figura 7: Struttura organizzativa per la Realizzazione dei Servizi del Contratto Esecutivo SPC

Il team è costituito da strutture interne ed esterne coinvolte nella fase d'implementazione dei servizi previsti in convenzione (es. Corporate Provisioning Project Managers, Enterprise Customer Operation...etc.) ed è coordinato dal Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC, al fine di guidare l'Assegnatario verso obiettivi strutturali di qualità ed efficienza.

Il Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC ha visibilità completa delle attività svolte dall'Assegnatario per ogni progetto di delivery relativo alle singole Amministrazioni Contraenti, ed è responsabile di predisporre ed attivare eventuali azioni correttive ai processi di delivery e all'organizzazione qualora si rendesse necessario o anche solo utile per migliorare gli standard qualitativi offerti.

### 3.2 Matrice Ruoli e Responsabilità

Di seguito viene fornita una descrizione dei ruoli e delle responsabilità delle figure professionali facente parte della struttura organizzativa proposta per la gestione del Contratto Esecutivo.

Ruoli	Responsabilità
<b>Responsabile Contratto Esecutivo SPC</b>	<p>È responsabile della fornitura del contratto esecutivo. È garante della corretta esecuzione delle attività e della conformità ai documenti contrattuali. Ha il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ effettuare il coordinamento complessivo della Fornitura;</li> <li>▪ assicurare la qualità dei servizi erogati attraverso una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intero Progetto;</li> <li>▪ gestire gli aspetti amministrativi del contratto;</li> <li>▪ eseguire, con il Responsabile Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC, la rendicontazione operativa ed economica delle attività progettuali.</li> </ul>
<b>Referente Prevendita Contratto Esecutivo SPC</b>	<p>Si identificano con tale definizione le figure dedicate al processo di gestione della prevendita. Il personale parte di questa funzione risulta altamente qualificato nell'operare per aree geografiche e nel supportare le Amministrazioni durante le fasi di definizione e disegno delle soluzioni da attivare, tramite coordinamento, per la stesura del Contratto Esecutivo e del Progetto dei Fabbisogni.</p> <p>Nello specifico, il Referente prevendita SPC si occuperà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fornire un supporto alle Pubbliche Amministrazioni per la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con informazioni per ogni servizio sia di tipo quantitativo, che economico;</li> <li>▪ gestire tutte le attività relative alla definizione e stesura del Progetto dei Fabbisogni, definendo i contenuti di progetto ed attivando tutti i processi aziendali che sono coinvolti nella definizione del progetto stesso;</li> <li>▪ definire il dettaglio dei costi del progetto previsto dal Piano di Attuazione, in coordinamento con il Referente Prevendita Contratto Esecutivo SPC;</li> <li>▪ fornire una consulenza al Cliente, riguardo le soluzioni tecnologiche migliori e più adatte che rispondano alle effettive esigenze del cliente, anche in ottica evolutiva;</li> <li>▪ produrre documentazione e garantire l'esecuzione dei processi associati al progetto dei fabbisogni, inclusa la comunicazione con il Cliente;</li> <li>▪ progettare il design della soluzione complessiva, la configurazione, dei costi associati e produrre la documentazione specifica del Progetto di Attuazione, all'interno del Progetto dei fabbisogni;</li> <li>▪ definire la documentazione relativa al Progetto di Attuazione all'interno del Progetto dei fabbisogni, in coordinamento con il I Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC;</li> <li>▪ coordinare la fase di Order Management a partire dal Progetto dei fabbisogni;</li> <li>▪ produrre la documentazione relativa il Contratto Esecutivo, assieme al Referente Prevendita Contratto Esecutivo SPC;</li> <li>▪ definire il Piano di attuazione e Piano operativo all'interno del Progetto dei Fabbisogni, in coordinamento con il Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC;</li> <li>▪ coordinare l'esecuzione di eventuali sopralluoghi necessari al Progetto dei Fabbisogni.</li> </ul>
<b>Referente</b>	<p>È incaricato della corretta pianificazione degli interventi progettuali e della gestione</p>

Ruoli	Responsabilità
<b>Esecuzione Contratto Esecutivo SPC</b>	del rischio. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definisce, controlla e garantisce i processi e le procedure che il Fornitore implementa per il delivery e migrazione dei servizi previsti in convenzione SPC;</li> <li>▪ Supervisione di tutti i progetti in fase di Delivery, garantendo la soddisfazione delle Amministrazioni ed il rispetto delle tempistiche di progetto concordate;</li> <li>▪ Rappresenta per AGID/CONSIP l'interfaccia relazionale responsabile per conto dell'Assegnatario della fase di delivery e migrazione;</li> <li>▪ Gestisce il monitoraggio per l'Assegnatario e per AGID/CONSIP degli stati di avanzamento dei progetti in corso con le singole Amministrazioni contraenti;</li> <li>▪ Offre supporto alla fase di pre-vendita nella definizione dei piani di progetto;</li> <li>▪ Definisce e concorda con l'Amministrazione il piano di Attuazione e il Piano di comunicazione;</li> <li>▪ Coordina le strutture interne (Rete, Customer Care) ed esterne (Partner tecnologici) in funzione del tipo di servizio da erogare;</li> <li>▪ Guida l'Assegnatario verso il collaudo e la migrazione dei servizi, e passaggio alla struttura di Assurance;</li> </ul> Garantisce che avvenga un costante aggiornamento del progetto a beneficio dell'Amministrazione contraente.
<b>Centro di gestione (Help Desk)</b>	Effettua la gestione e risoluzione dei ticket delle Amministrazioni, tramite un Team di Erogazione. Il centro di gestione e' raggiungibile mediante il punto di accesso multicanale Numero Verde, Fax, Portale web

Lo schema seguente illustra la matrice ruoli-responsabilità a supporto coinvolta nella fase di realizzazione del delivery, per le attività coordinate dal Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC.

Ruoli	Responsabilità
<b>Corporate Provisioning Project Manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordina le attività di realizzazione dell'infrastruttura di rete interagendo con i dipartimenti interni ed esterni impegnati nel delivery della connettività;</li> <li>▪ Coordina le Terze Parti per l'installazione e collaudo dei CPEs e dei Firewall se presenti;</li> <li>▪ Finalizza e testa l'attivazione ed il collaudo della connettività e delle sue configurazioni;</li> <li>▪ Al fine di agevolare la velocità di erogazione delle attività il Project Manager può interfacciarsi direttamente con i referenti dell'Amministrazione.</li> </ul>
<b>Configuration and Field Activation</b>	Valida e predispose delle configurazioni sulla rete di backbone dell' Assegnatario e sugli apparati presso il cliente (CPEs).
<b>Security Operation Center</b>	Configura e implementa le policy di sicurezza (firewall, antivirus etc.) e realizza i servizi di sicurezza previsti dal contratto esecutivo
<b>Enterprise Customer Operations</b>	Verificano le pratiche dal punto di vista amministrativo sui sistemi CRM.

I team delle diverse strutture aziendali sono strutturati su scala geografica e ridondati al fine di consentire una gestione multi progetto e di garantire una continuità operativa.

### 3.3 Realizzazione ed Esecuzione dei Servizi

In questo paragrafo vengono descritte le macroattività ed i principi che guidano la fase di delivery dei servizi, che ha formalmente inizio al momento dell'approvazione da parte dell'amministrazione contraente del Progetto dei Fabbisogni.

Il Fornitore gestisce il processo di delivery dei servizi previsti a contratto e delle principali fasi in cui si sviluppa, secondo i massimi criteri di qualità ed efficienza; adottando best practice consolidate e tecniche di Project Management certificate.

#### 3.3.1 Requisiti necessari per il corretto svolgimento delle attività di Delivery

Di seguito vengono illustrati, a titolo d'esempio, alcuni ambiti di azione e competenza del cliente, che risultano necessari per una efficace pianificazione e per il corretto svolgimento delle attività di delivery:

- Individuazione un referente tecnico per ogni sede del cliente;
- Predisposizione degli spazi nei locali tecnici, alimentazione elettrica ed eventuale condizionamento ambientale per gli apparati HW da installare (Router, ADM, Switch, etc.);
- Predisposizione o realizzazione della rete interna e/o tubazioni per la stesura dei cavi (fibra o rame);
- Predisposizione o realizzazione dell'infrastruttura LAN per la gestione del traffico VoIP e dati;
- Autorizzazioni a lavorare presso le sedi e disponibilità dei referenti locali;
- Autorizzazioni a soggetti privati terzi eventualmente necessarie per l'accesso alle infrastrutture.
- È inoltre importante il coinvolgimento di personale tecnico per facilitare, oltre che gli aspetti logistici (accesso locali, posizionamento apparati etc.) l'interazione con altri fornitori diretti (es manutentori lan, manutentori centralino etc.).
- In caso di lavorazioni in area di Cantiere la trasmissione del POS e la comunicazione ai coordinatori per la sicurezza e al Responsabile dei lavori delle attività e dell'impresa esecutrice dei lavori di installazione per infrastruttura del Fornitore.

Se necessario, il Fornitore effettuerà avvalendosi di Terze Parti Qualificate e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi sui siti allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi nella sede in esame.

Gli eventuali sopralluoghi presso l'Amministrazione saranno pianificati con congruo anticipo e condivisi preventivamente con l'Amministrazione contraente indicando per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato del Fornitore per l'intervento, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore si renderà disponibile a eseguire attività di posa in opera che si rendano assolutamente necessarie ma non incluse nei costi del listino fissato dalla convenzione SPC, con un limite di spesa massimo come riportato all'interno del Contratto Quadro.

#### 3.3.2 Il processo di attivazione

Il "processo di attivazione", sotto descritto nelle sue fasi macroscopiche, permette all'Amministrazione di comprendere l'organizzazione, di individuare i punti di contatto e di interazione con il Fornitore nelle varie fasi di delivery.



**Figura 8: Macro processo di attivazione del servizio e fasi del Project Management**

### 3.3.3 Startup meeting

In seguito alla formalizzazione del contratto, potrà essere presentato al cliente, nella riunione di startup, il team preposto all'implementazione delle singole componenti di progetto.

In questa fase, il cliente e Il Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC. hanno l'opportunità di condividere e consolidare informazioni ed evidenziare le specifiche esigenze tecniche, amministrative, operative, logistiche, etc. indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi di progetto.

A titolo di esempio e in funzione di quanto definito nel Progetto dei Fabbisogni approvato, potrà essere utile verificare e/o integrare una serie d'informazioni relative al contesto cliente:

- Indirizzamento IP privato
- Routing-policy, Policy di sicurezza
- Referenti cliente e orario sedi
- Informazioni e documenti safety (es. DUVRI per tutte le sedi /eventuale- documentazione di cantiere e POS per lavorazioni TITOLO IV).
- Communication Plan
- Verifica del piano di lavoro (GANTT, Milestone, criticità e priorità del cliente)
- Convalida dei test di collaudo previsti
- Valutazione congiunta dei potenziali rischi di progetto e mitigation

### 3.3.4 Ingaggio delle strutture operative

In seguito allo startup, Il Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC ingaggia le strutture interne ed esterne.

Il piano interno di progetto viene gestito coinvolgendo gli enti preposti in avanzamenti di progetto periodici definiti in base alla durata e complessità del delivery.



Un equivalente piano di progetto composto dalle principali WBS coinvolte verrà discusso con il cliente in SAL definiti e concordati allo startup.

### 3.3.5 Provisioning

La fase di provisioning è costituita dalle seguenti fasi:

- Configurazione di rete;
- Realizzazione dei circuiti d'accesso;
- Consegna dei circuiti e installazione CPEs.

Durante questa fase, il cliente vedrà intervenire, a seconda dei casi, i tecnici che per conto del Fornitore avranno il compito di realizzare i link, installare i CPEs, ecc.

Gli interventi saranno orchestrati dal Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC che aggiorna puntualmente il cliente al fine di consentirgli la migliore gestione organizzativa.

Per ogni sede, il Fornitore predispone una procedura operativa per:

- Contattare il referente tecnico della sede;
- Concordare le modalità ed i tempi di interventi on-site;
- Effettuare una verifica del sito, se necessario;
- Procedere all'attestazione del collegamento;
- Supportare le attività di collaudo di configurazione

A valle della realizzazione della tratta fisica, il link viene terminato con il CPE il Fornitore per poi essere sottoposto da un team specialistico del Fornitore ad una serie di test finalizzati a certificarne l'affidabilità e la capacità di trasportare i servizi sottoscritti dall'Amministrazione contraente.

I test eseguiti coinvolgono l'intero path che va dalla sede Cliente finale fino al Point-Of-Presence geografico del Fornitore.

Il piano delle attivazioni per le singole Amministrazioni conterrà i reali tempi di attivazione, in osservanza agli SLA indicati nel paragrafo Piano Operativo del presente documento.

### 3.3.6 Conclusione delle attività di delivery

Il Fornitore gestisce l'attivazione del servizio adottando soluzioni personalizzate allo scopo di ridurre al minimo le discontinuità di servizio.

Nel caso in cui l'Amministrazione fruisca di servizi preesistenti, il Fornitore prevedrà congiuntamente con l'Amministrazione contraente, le procedure di attivazione che permettano il mantenimento dell'operatività durante le fasi di migrazione. A titolo esemplificativo:

- Tutti gli interventi eseguiti sulle piattaforme in esercizio saranno effettuati al di fuori dell'orario di lavoro del personale delle Amministrazioni e, comunque, in intervalli e orari definiti e concordati dall'Amministrazione coerentemente con le esigenze di continuità del servizio;
- Nel caso in cui un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di malfunzionamento, il Fornitore assicurerà la possibilità di un ripristino immediato della condizione preesistente, mediante una procedura di roll-back;
- Nel rispetto della continuità del servizio, il piano di migrazione proposto del Fornitore sarà strutturato al fine di garantire il massimo parallelismo delle attività al fine di minimizzare i tempi di attivazione;
- Il processo di migrazione prevedrà, ove applicabile, una fase di "parallelo operativo" in grado di garantire, in una determinata finestra temporale, la coesistenza dei servizi erogati dall'attuale Fornitore di Servizi di Connettività e di quelli forniti del Fornitore. Il parallelo operativo sarà tenuto

attivo per il tempo necessario a completare le attività di migrazione e verificare la corretta operatività dei nuovi servizi.

### **3.3.7 Migrazione e collaudo**

Il Fornitore predisporrà le procedure di collaudo in accordo con l'Amministrazione Contraente ai fini della verifica della completa funzionalità dei servizi erogati,

Le prove di collaudo verificheranno almeno:

- Caratteristiche HW/SW e funzionalità dei sistemi installati;
- Connettività end-to-end, se prevista dal servizio, e verifica della corretta implementazione delle CdS richieste nella sede;
- Servizi di sicurezza implementati;
- Rilevazioni sugli indicatori di qualità del servizio;
- Procedure di fatturazione e rendicontazione.

Inoltre, il Fornitore si impegna, qualora richiesto dall'Amministrazione, a svolgere ulteriori prove integrative non previste nel documento di cui sopra.

A collaudo positivo, il Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC effettua handover del progetto e dei servizi realizzati alle strutture del Fornitore di Operations (Handover Assurance) per la gestione in esercizio e manutenzione e farà partire la fatturazione-

### **3.3.8 Piano di comunicazione**

Lo scambio di informazioni di progetto in modalità tempestiva ed efficace è essenziale per il successo dello stesso in quanto permette che i diversi interlocutori coinvolti comprendano l'importanza delle informazioni relative ai progetti per l'espletamento degli stessi.

#### **Piano di comunicazione Esterna**

Le categorie di comunicazioni previste dal Piano di Comunicazione del sono le seguenti:

- Gestione del contratto
- Approvazione del piano di fornitura/attivazione contratto esecutivo
- Piano dei Fabbisogni
- Progetto dei Fabbisogni
- Comunicazione durante la fase di progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di SPC
- Piano di installazione dei servizi
- Comunicazione specifiche di dettaglio dei collaudi
- Provisioning
- Escalation in caso di incidente tecnico e di sicurezza
- Interruzione erogazione dei servizi SPC per manutenzione programmata o incidente tecnico/ di sicurezza
- Comunicazione in caso di disservizio generico
- Gestione e Monitoraggio della qualità dei servizi erogati

Nella definizione delle categorie che fanno parte del Piano di Comunicazione Esterna sono state considerate le comunicazioni regolate all'interno del Capitolato Tecnico, Contratto Quadro e Contratto Esecutivo e le informazioni in merito all'avanzamento progettuali (quali i SAL periodici).

Possono, inoltre, essere definite comunicazioni integrative a seconda delle esigenze delle amministrazioni coinvolte .

Per ogni comunicazione prevista dal piano sono definiti i seguenti dettagli:

- Categoria di Comunicazione
- Comunicazione specifica
- Attore responsabile della comunicazione
- Destinatari della comunicazione
- Modalità di Comunicazione
- Frequenza di comunicazione o Tempistica di segnalazione

Nel seguito un esempio di tabella relativa a comunicazioni di integrazioni su piano dei fabbisogni.

<b>Contratto Esecutivo</b>					
<b>Categoria di Comunicazione</b>	<b>Comunicazione Specifica</b>	<b>Attore responsabile della comunicazione</b>	<b>Destinatari della comunicazione</b>	<b>Modalità di Comunicazione</b>	<b>Frequenza di comunicazione o Tempistica di segnalazione</b>
<b>Piano dei fabbisogni</b>	Integrazioni richieste	Amministrazione Consip S.p.A. AgID	Fornitore	PEC	Entro 15 giorni lavorativi

### **Protocolli di Comunicazione**

Gli standard da seguire per la definizione delle modalità di comunicazione sono proposti dal Fornitore ma saranno perfezionati con ogni amministrazione coinvolta attraverso la definizione di specifici protocolli di comunicazione. Tali protocolli potranno essere definiti già dalla fase iniziale di avvio delle comunicazioni o consolidati successivamente. L'obiettivo dei protocolli è consolidare le interazioni tra i soggetti coinvolti in maniera distinta per ogni categoria di comunicazione.

In particolare, nel protocollo di comunicazione - per ogni comunicazione - devono essere dettagliate tutte le attività integrative alla comunicazione da svolgere e per ogni attività devono essere attribuite le responsabilità e definite le modalità di svolgimento quali: riunione pianificata, condivisione documentazione, invio mail/pec, etc.



Nel protocollo saranno inoltre definiti gli strumenti o specifici template atti a tracciare le comunicazioni, per esempio in caso di riunione potranno essere redatti specifici verbali. Anche il protocollo di comunicazione è soggetto a miglioramento continuo, perciò verrà riesaminato periodicamente al fine di rendere le comunicazioni coerenti con le esigenze.

### **Definizione incontri periodici strutturati**

Il Fornitore propone con frequenza stabilita, incontri di condivisione ai quali parteciperanno le figure di riferimento del Fornitore come da organizzazione proposta e gli interlocutori identificati di AGID e CONSIP e Amministrazioni coinvolte, congiuntamente ad altre figure individuate a seconda delle necessità.

In tali incontri verranno condivisi i Piani di Lavoro, al fine di permettere la gestione delle attività propedeutiche all'erogazione dei servizi, come ad esempio l'attivazione di team di progetto da parte del Fornitore per lo svolgimento di specifiche attività di attivazione, delivery o di esercizio.

L'esecuzione di incontri periodici è inoltre essenziale anche al fine di garantire la massima flessibilità nell'affrontare le situazioni impreviste e/o i picchi di lavoro.

Frequenza	Argomenti	Partecipanti
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Stato Avanzamento Lavori su tematiche contratti esecutivo, avanzamen</li> <li>2) Indicatori di servizio e qualità , SLA</li> <li>3) Rischi su specifico contratto esecurito ed eventuali issue rilevate</li> </ol>	<p>Referenti amministrazioni coinvolte, Responsabili organizzativi contratto esecurito dell'assegnatorio, AGID e CONSIP, ulteriori interlocutori in base ad agenda di dettaglio</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Stato Avanzamento Lavori su tematiche contrattuali</li> <li>2) Indicatori di servizio e qualità , SLA</li> <li>3) Rischi ed eventuali issue rilevate</li> </ol>	<p>Responsabili organizzativi contratto quadro dell'assegnatorio, AGID e CONSIP, ulteriori interlocutori in base ad agenda di dettaglio</p>

## 3.4 Piano Operativo

### 3.4.1 Tempistiche relative il piano e progetto dei fabbisogni

Il *Piano dei Fabbisogni* è il documento che contiene per ciascuna categoria di servizi, indicazioni di tipo quantitativo ed economico di ciascun servizio che l'amministrazione potrà sottoscrivere. Tale documento viene redatto dall'amministrazione con il supporto del Fornitore. A tal fine lo strumento previsto per comunicare il Piano dei Fabbisogni e' attraverso.

A partire dal Piano dei Fabbisogni, l'Assegnatario predispone il *Progetto dei Fabbisogni* nel quale sono dettagliate le richieste dell'amministrazione e una proposta tecnico/economica delle stesse.

In ogni caso, entro 60 giorni dalla data ricezione del Piano dei Fabbisogni, il Fornitore predispone e consegna all'Amministrazione il Progetto dei Fabbisogni

Il Progetto dei Fabbisogni è sottoposto ad approvazione e puo' essere modificato o aggiornato dalla Amministrazione con eventuali modifiche o integrazioni. L'Assegnatario si impegna a aggiornare o modificare il Progetto dei Fabbisogni entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica.

Il progetto dei Fabbisogni, è infine, approvato da parte dell'amministrazione mediante stipula del Contratto Esecutivo.

Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione puo' variare o aggiornare il Piano dei Fabbisogni. In tal caso il Fornitore provvede all'aggiornamento del Progetto dei Fabbisogni coerentemente con le modalità e tempistiche descritte nel presente paragrafo.

### 3.4.2 Pianificazione del Contratto Esecutivo

Di seguito viene riportato lo schema di pianificazione del contratto esecutivo per il cliente in oggetto.

Il presente GANTT è da considerarsi un piano di massima per il rilascio dei servizi contrattualizzati, volto a fornire un'anticipazione indicativa dello sviluppo delle attività e relative tempistiche. Essendo disegnato sulla base delle sole informazioni preliminari raccolte in fase di prevendita, della stima dell'elapsed richiesto dalle attività in capo al cliente, della previsione delle tempistiche di ottenimento dei permessi da parte di enti terzi per l'esecuzione di scavi Fibra o installazione di apparati radio, il presente GanTT non può di conseguenza avere la pretesa di risultare esaustivo e/o definitivo, e potrà subire affinamenti in fase di Low Level design.

A seguito della firma del contratto, Vodafone effettuerà tutte le verifiche tecniche (sopralluoghi, verifiche di disponibilità risorse rete, dimensionamento backbone...etc.) atte a garantire i tempi desiderati, per le quali potranno, in condizioni straordinarie, emergere elementi non prevedibili in fase di progettazione tali da incidere su tempi e costi di realizzazione. Al verificarsi di quanto sopra, Vodafone si impegna ad informare tempestivamente il cliente ed a valutare possibili soluzioni di contingency atte a mitigare l'impatto sul roll-out del progetto.



## 4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO

Per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni, il Fornitore deve sottoporre all'Amministrazione, con cadenza mensile a partire dalla data di approvazione del Progetto stesso ed entro il giorno 15 del mese successivo al mese di riferimento, uno "stato di avanzamento", soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione stessa

Lo "stato di avanzamento" contiene le seguenti informazioni:

- punti di accesso installati
- esito dei collaudi effettuati e collaudi previsti nel mese successivo
- varianti e modifiche emerse nel periodo
- ritardi verificatisi nelle attivazioni rispetto alle date previste nel Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni e relative penali
- malfunzionamenti verificatisi nel periodo

Il responsabile del Fornitore per la creazione e invio dello Stato di Avanzamento e' il Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC.

Il Referente dell'amministrazione approva mediante comunicazione ufficiale via email lo Stato di avanzamento, oppure ne richiede la modifica, in accordo al Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC.

La matrice di comunicazione relativa lo stato di avanzamento e' la seguente.

Contratto Esecutivo					
Categoria di Comunicazione	Comunicazione e Specifica	Attore responsabile della comunicazione	Destinatari della comunicazione	Modalità di Comunicazione	Frequenza di comunicazione o Tempistica di segnalazione
<b>Stato di avanzamento mensile</b>	-	Referente Esecuzione Contratto Esecutivo SPC	Referente dell'Amministrazione	Email	Entro 15 giorni del mese successivo al mese di riferimento