**Allegato 1**

**Analisi economica**

**Servizio di gestione delle postazioni di lavoro** disciplinato dalla Convenzione Consip **Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro affidata all’RTI** FASTWEB SPA - MATICMIND SPA con scadenza 30/05/2018

**Sintesi dei principali parametri tecnici**

**Livelli di servizio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Finestra di erogazione dei servizi** | | |
| **Base** | **Gold** | **Estesa** |
| Lunedì-Venerdì 8-17 | Lunedì-Venerdì 8-17  Sabato 8-13 | H24 -7 giorni su 7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SLA Service Desk** | | |  |  |
| Tipologia Servizio | Classe di Qualità  Standard | | Classe di Qualità  Gold | |
| Descrizione | SLA limite | SLA minimo | SLA Limite | SLA minimo |
| Richieste al service desk-Tempo di gestione richieste service desk | Entro **8 ore** | Entro **2 ore** | Entro **4 ore** | Entro **1 ora** |
| Richieste al service desk -Tasso di risoluzione ticket al service desk ( esclusi interventi che richiedono manutenzione HW) | Almeno il 35% | Almeno il 50% | Almeno il 60% | Almeno il 70% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SLA Gestione** | | |  |  |
| Tipologia Servizio | Classe di Qualità  Standard | | Classe di Qualità  Gold | |
| Descrizione | SLA limite | SLA minimo | SLA Limite | SLA minimo |
| Risoluzione  malfunzionamento a livello di  gestione-  Tempo di risoluzione  malfunzionamento a livello di  gestione | entro **12**  **ore** | entro **8**  **ore** | entro **6**  **ore** | entro **4**  **ore** |
| Intervento di Gestione  Tempo di completamento  intervento di gestione | entro **16**  **ore** | entro **12**  **ore** | entro **8**  **ore** | entro **6**  **ore** |

**Definizione del costo di adesione alla Convenzione**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descrizione servizio** | **Canone per utente** | **mensilità** | **Numero utenti** | **Costo annuale** | **Note** |
| TABELLA SERVIZIO DI GESTIONE E ASSISTENZA PDL - CANONI MENSILI PER PDL-Orario Base - SLA Standard | 2,64 | 12 | 1260 | 39916,8 € | Si tratta di un canone mensile per il servizio di gestione delle postazioni di lavoro in remoto |
| **Descrizione servizio** | **Costo risorsa fte** | **Numero risorse** | **Costo totale** | **Note** |  |
| Presidio orario base | 47.831,09 | 2,5 | 119.577,73 € | Si tratta di acquisire la disponibilità di 2,5 risorse specializzate full time equivalent con orario base |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Descrizione servizio** | **Prezzo del ticket** | **Numero ticket stimati sulla base del numero generato nel periodo Settembre 2016/Agosto 2017** | **Costo annuale** |  |  |
| TABELLA SERVIZIO DI SERVICE DESK - PREZZO A TICKET Orario Base - SLA Standard | 11,05 | 3000 | 33.150 € | La convenzione prevede che per ogni chiamata al servizio help desk, in aggiunta ai canoni di cui sopra e che generi un intervento in remoto sia corrisposto il costo di 11,05 € +iva . |  |
| **Totale costi previsti** | **192.327,73 €** |  |  |  |  |

**Giustificazione della base d’asta**

La base d’asta ipotizzata è di 130.000€ oltre Iva precisando che il servizio sarà garantito da 2,5 FTE che dovranno gestire senza costi aggiuntivi tutti gli utenti del Ministero anche se dovessero essere superiori al numero stimato, nonché tutti gli interventi tecnici (ticket), sempre senza costi aggiuntivi, anche se il numero degli stessi dovesse superare quanto stimato.

Dovranno essere garantiti SLA uguali o superiori (ovvero comportanti minori tempi di intervento/risoluzione anomalia) a quelli della convenzione.

**Conclusioni**

L’indizione di una procedura negoziale con base d’asta 130.000 € per 1 anno di servizio consente di ottenere condizioni economicamente vantaggiose rispetto ai costi della convenzione che sono pari ad € **192.327,73.**