



**SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE
DI SISTEMI E APPARATI DI TELEFONIA 2**

GUIDA ALLA CONVENZIONE

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA CONVENZIONE	5
3	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DI CONTRATTO ESECUTIVO	7
3.1	Richiesta di Progetto Esecutivo	8
3.2	Sopralluoghi e Raccolta delle Informazioni.....	10
3.3	Presentazione Progetto Esecutivo.....	11
3.4	Accettazione del Progetto Definitivo: Emissione OdF	12
4	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE RICHIESTE	14
5	RIFERIMENTI PER MODELLI DI DOCUMENTO.....	19
5.1	Richiesta Progetto Esecutivo (RPE).....	19
5.2	Sopralluogo Preliminare	19
5.3	Progetto Esecutivo (PEX)	19

1. PREMESSA

La presente Guida ha lo scopo di illustrare la Convenzione per LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 2 stipulata tra l'Agenzia regionale Intercent-ER (di seguito Agenzia) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito TI), quale aggiudicatario della relativa procedura di gara.

Le Amministrazioni, previa registrazione sul Sito www.intercent.it, potranno utilizzare la Convenzione mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura, sottoscritti da persona autorizzata (Punto Ordinante) ad impegnare la spesa della Amministrazione stessa, fino a concorrenza dell'importo aggiudicato denominato anche "importo massimo spendibile" (pari a € 4.257.891,60 IVA ESCLUSA). Dal momento in cui la Convenzione sarà scaduta ovvero esaurito l'importo massimo spendibile (anche eventualmente incrementato) le Amministrazioni non potranno emettere Ordinativi di Fornitura anche se ulteriori al primo già emesso.

Le Amministrazioni che aderiscono alla Convenzione devono specificare, negli Ordinativi di Fornitura, il valore presunto dell'Ordinativo, determinato sulla base di quanto previsto nel Capitolato Tecnico, e che avrà una durata di **36 mesi**. Gli Ordinativi di Fornitura possono essere prorogati di ulteriori **6 mesi**, nelle more della individuazione del nuovo Fornitore da parte dell'Agenzia Regionale Intercent-ER.

Le singole Amministrazioni potranno emettere gli Ordinativi di Fornitura durante la validità della Convenzione (24 mesi eventualmente rinnovati per altri 12).

Gli Ordinativi di Fornitura potranno essere effettuati solo da Punti Ordinanti registrati al Sistema e devono essere inviati e/o trasmessi dalle Amministrazioni contraenti a mezzo lettera a/r, fax, via web ovvero mediante documenti informatici sottoscritti con firma digitale, secondo le modalità specificate nello Schema di Convenzione, o altro mezzo anche elettronico ritenuto idoneo e comunque disciplinato dalla normativa vigente o che dovesse entrare in vigore, con particolare riferimento a quella applicabile alle Pubbliche Amministrazioni.

La presente Guida e i suoi allegati, infine, non intendono sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti, pertanto le informazioni in essa contenute non possono essere motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti di Telecom e/o di Intercent-ER.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, ecc.) e per erogazione dei servizi di Assistenza, Gestione, Manutenzione ecc. è attivo il servizio di Contact Center raggiungibile tramite i seguenti riferimenti:

Help Desk Informativo

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 1
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDinfo@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Centro Gestione Ordini

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 2
<i>Fax</i>	800.316.999
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.GestioneOrdini@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Help Desk Assistenza tecnica

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 3
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDtecnico@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	H24 x 7

Help Desk Informativo – Avanzamento Richieste

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 4
-----------------	------------------------------

<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDinfo@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Per eventuali comunicazioni di tipo certificato, si potrà fare riferimento al seguente indirizzo
e_mail: ConvenzioneManutenzione2.Intercenter@pec.telecomitalia.it

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE

Oggetto dell'appalto è l'affidamento dei servizi di assistenza, gestione e manutenzione di sistemi ed apparati di telefonia i cui requisiti tecnici minimi devono rispondere a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e in tutta la documentazione di gara. I servizi oggetto della Convenzione riguardano la rete telefonica interna di proprietà dell'Amministrazione e si dividono in servizi base, servizi connessi e servizi accessori, come descritto nel Capitolato Tecnico e di seguito elencati:

Servizi base:

- Manutenzione dei sistemi telefonici,
- Gestione on-site e remota (tele-gestione) di sistemi telefonici,
- Assistenza agli utenti dei sistemi telefonici,
- Manutenzione e gestione del cablaggio asservito ai sistemi telefonici.

I servizi base possono essere richiesti con quattro livelli di qualità del servizio o SLA: semplice, esteso, esteso con Sabato e completo, come descritto nel Capitolato Tecnico.

Servizi connessi:

- Contact Center multimediale per accoglienza e gestione richieste,
- Monitoraggio e Rendicontazione.

I servizi connessi si intendono attivati automaticamente da TI; il relativo costo si intende compreso nei servizi richiesti dalle Amministrazioni.

Servizi accessori:

- Presidio on-site dei sistemi telefonici,
- Intervento su chiamata,
- Servizi di adeguamento degli impianti telefonici,
- Formazione per operatori telefonici e gestori di sistemi telefonici,

- Assistenza sistemistica on-site.

Si precisa che i servizi accessori potranno essere utilizzati dalle Amministrazioni, corrispondendo il relativo prezzo, solo se verranno richiesti a TI i servizi base.

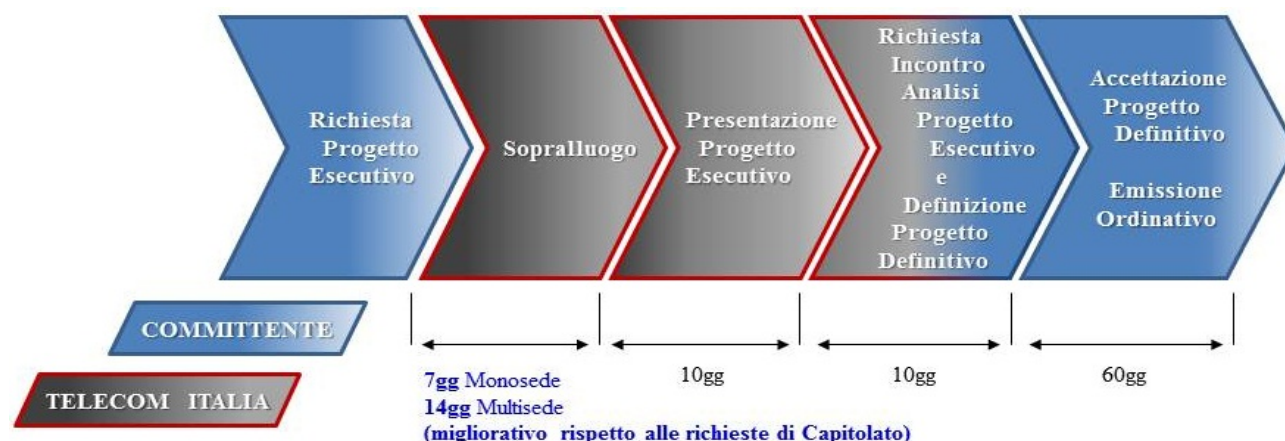
Per un maggiore dettaglio si rimanda al Capitolato Tecnico ed alla Relazione Tecnica di risposta.

3. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DI CONTRATTO ESECUTIVO

La Procedura di Attivazione del Contratto Esecutivo si articola in 6 fasi di seguito elencate:

1. Compilazione ed invio da parte dell'Amministrazione di una **Richiesta di Progetto Esecutivo (RPE)**, secondo un template pre-definito, necessariamente corredato dai 5 elementi distintivi indicati nel § 3.3.1 del Capitolato Tecnico e riportati nel seguente par. 0. Si rammenta la necessità di compilare anche le informazioni di dettaglio contenute del File delle Consistenze (CNI) pubblicato. Suddetto file, vista la quantità di dati in esso contenuta, dovrà essere inviato necessariamente via mail al Centro Gestione Ordini all'atto della richiesta di progetto esecutivo.
2. Pianificazione di **Sopralluoghi Congiunti** (Amministrazione, Manutentore vigente, TI) per verifica della consistenza e completezza dei dati riportati nell'RPE e raccolta di informazioni mancanti o aggiuntive (si veda seguente par. 3.2);
3. Presentazione di un **Progetto Esecutivo (PEX)** da parte di TI, secondo un template pre-definito, necessariamente corredato dai 9 elementi distintivi indicati nel § 3.3.1 del Capitolato Tecnico e riportati nel seguente par. 3.3;
4. **Analisi congiunta** del Progetto Esecutivo, arrivando con eventuali release successive alla definizione del Progetto Definitivo;
5. Organizzazione per la **Gestione dell'Avvio Attività (PdA, PPC, PdS, CS)**;
6. **Emissione di Ordinato di Fornitura (OdF)** da parte dell'Amministrazione tramite un template pre-definito da inviare al Contact Center TI (o al portale Intercent).

TI si impegna a rispettare la tempistica sintetizzata nella figura seguente.



3.1 Richiesta di Progetto Esecutivo

Le strutture organizzative responsabili per l'attivazione dei servizi sono il *Centro Servizi (Contact Center)* ed il *Pre Sales & Delivery Management*, le quali opereranno congiuntamente alle strutture tecniche territoriali ed a quelle di competenza commerciale. In particolare, nell'ambito della gestione globale di tutti i servizi oggetto della Convenzione, TI dispone di unità commerciali responsabili della gestione del contatto con le Amministrazioni e con la funzione di *Pre Sales & Delivery Management*.

La struttura dei suddetti gruppi di lavoro incaricati della realizzazione dei servizi richiesti è derivata da un'organizzazione che copre tutto il territorio regionale e con un'unità centrale di coordinamento sotto la responsabilità del Responsabile TI Convenzione.

In fase di richiesta di progetto esecutivo, il Referente dell'Amministrazione potrà emanare la richiesta tramite il portale Web dell'Agenzia Regionale Intercent-ER, oppure tramite adesione cartacea via fax, tramite funzionario commerciale TI o tramite posta.

La modulistica necessaria all'attivazione dei servizi sarà presente in formato elettronico sul portale Web dell'Agenzia Intercent-ER e, di volta in volta, potrà essere scaricata dalle Amministrazioni richiedenti. In alternativa potrà essere richiesto al Centro Servizi l'invio della modulistica in formato cartaceo attraverso i canali tradizionali (fax, posta). La richiesta dovrà essere corredata delle seguenti da tutte informazioni necessarie per poter processare l'ordine.

- a) Riferimenti completi dell'Amministrazione e dei Referenti:

- Ragione sociale / denominazione dell'Amministrazione / Ente richiedente;
 - Indirizzo sede legale (Città / Via / CAP / Provincia) e Partita I.V.A. / Codice Fiscale;
 - N°/Data di iscrizione CCIAA;
 - Nome, Cognome, luogo e data di nascita, cittadinanza, n° doc. identità con data e rilascio, codice fiscale, recapito telefonico, residenza, città, provincia, CAP del rappresentante legale o del delegato dell'Amministrazione;
 - Qualifica e Domicilio del richiedente ai fini della richiesta;
 - Consenso al trattamento dei dati personali (art. 10 e 11 della legge 675/96);
 - Nome, Cognome, Telefono, Fax, Indirizzo del Referente dell'Amministrazione per l'attività richiesta;
- b) Censimento Iniziale (secondo un template pre-definito) degli impianti e dei sistemi con indicazione delle caratteristiche tecniche (Tipologia, Marca, Modello, Release, Equipaggiamento, Accessori, Dispositivi aggiuntivi, cablaggi e linee) e dell'ubicazione (Indirizzo, Località, Comune, CAP, provincia, piano, stanza);
- c) Stato di eventuali contratti di manutenzione o garanzia in essere e scadenza prevista;
- d) Servizi richiesti;
- e) Date:
- data di richiesta RPE,
 - date di agibilità della sede per interventi tecnici,
 - data richieste per Avvio del Servizio.

Si segnala che non saranno prese in carico Richieste che presentino compilazione parziale o errata degli elementi sopra citati, restando invece a cura del Contact Center TI segnalare all'Amministrazione l'incompletezza delle informazioni ricevute.

3.2 Sopralluoghi e Raccolta delle Informazioni

A valle della richiesta di Progetto Esecutivo da parte dell'Amministrazione, che fornirà a corredo il dettaglio dell'infrastruttura di cui è richiesta la manutenzione, saranno pianificati dei sopralluoghi, di concerto con il Responsabile dell'Amministrazione richiedente, per verificare l'attendibilità e la correttezza dei dati ricevuti ed eventualmente segnalare emergenti non conformità o criticità (onde poi proporre una soluzione per il loro superamento).

Verrà posta particolare attenzione ai seguenti punti:

1. Verifica del corretto censimento degli impianti di telefonia esistenti (è dunque necessario disporre delle necessarie credenziali – es: master password – per poter visionare i sistemi);
2. Rilevazione dell'esistenza di situazioni di grave non conformità degli impianti;
3. Rilevazione di situazioni di particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio per impianti telefonici e annessi installati da più di 10 anni;
4. Rilevazione di situazioni di particolare criticità per alimentatori o UPS, batterie e accumulatori, installati da più di 5 anni, a servizio degli impianti suddetti; per stabilire la vetustà di queste componenti, l'Amministrazione potrà presentare al Fornitore fatture o Documenti di Trasporto;

Il sopralluogo, coordinato dalla struttura di Pre Sales & Delivery Management, verrà eseguito dagli specialisti di territorio, selezionati in base alle tecnologie dichiarate in fase di richiesta dell'Amministrazione.

Il calendario dei sopralluoghi sarà redatto coerentemente con la tempistica evidenziata nel Capitolato Tecnico, ovvero prevederà l'esecuzione delle attività entro un termine di:

- 7 gg solari per Amministrazioni Monosede e
- 14 gg solari per Amministrazioni Multisede,

e sarà sottoposto all'approvazione del Responsabile Esecutivo indicato dall'Amministrazione che fornirà a sua volta eventuali nomi e recapiti dei Responsabili Operativi per le sedi oggetto del sopralluogo.

Al termine dei sopralluoghi il tecnico produrrà un documento contenente il censimento effettuato che, d'accordo con il Referente dell'Amministrazione, verrà utilizzato, dalla struttura di Pre Sales & Delivery Management, come riferimento per la stesura del Progetto Esecutivo. Il processo di censimento presso le sedi interessate sarà standardizzato attraverso l'utilizzo di un modello unico per la raccolta delle informazioni; lo stesso documento verrà utilizzato, in caso di accettazione della convenzione, per il caricamento preliminare delle informazioni di consistenza nei sistemi in utilizzo alle strutture dedicate al Servizio di Assurance.

3.3 Presentazione Progetto Esecutivo

Entro 10 giorni solari dal completamento del sopralluogo, la struttura di Pre Sales & Delivery Management si impegna a produrre un Progetto Esecutivo che conterrà:

- a) **Identificativo univoco**, comprensivo di versione, necessario per la gestione dei passi successivi;
- b) **Obiettivi e requisiti**, con descrizione dei principali obiettivi e richieste dell'Amministrazione (es: tipologia di copertura, presenza presidio, adeguamenti necessari, ampliamenti richiesti, etc.);
- c) **Censimento corretto** (cfr § precedente) degli impianti di telefonia esistenti;
- d) Segnalazione dell'esistenza di **situazioni di grave non conformità degli impianti** ed i rischi connessi; in tal caso verrà proposta all'Amministrazione una soluzione per il loro superamento, nelle modalità previste per l'adeguamento del sistema telefonico;
- e) Segnalazione di situazioni di particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio e annessi per **impianti installati da più di 10 anni**, che rendono impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni stabilite. In tal caso TI specificherà all'Amministrazione SLA alternativi rispetto a quelli standard;
- f) Segnalazione di situazioni di particolare criticità per Alimentatori o UPS o Stazioni di Energia, Batterie ed Accumulatori **installati da più di 5 anni**, che rendono impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni stabilite. In tal caso TI specificherà all'Amministrazione SLA alternativi rispetto a quelli standard;

- g) eventuale **Piano di Adeguamento (PdA)** necessario alla presa in carico dei sistemi dell'Amministrazione – § punti d), e), f);
- h) **Piano di Presa in Carico (PPC)** dei sistemi, ossia una descrizione delle attività corredata da una proposta di piano temporale per l'attivazione dei servizi, comprensivo del dettaglio di eventuali **interventi** da eseguire sull'infrastruttura locale dell'Amministrazione (PBX ed accessori), propedeutici all'avvio del servizio (Es: installazione componente di telediagnosi/telegestione); si veda par. 3.6 del Capitolato Tecnico e par. 3.4.2 della Relazione Tecnica di risposta);
- i) il **Piano dei Tempi** previsti a partire dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF);
- j) eventuali **Piani di Sviluppo (PdS)** suggeriti da TI, in ottica di ottimizzazione e raccordo con tutti i servizi TI di nuovo rilascio, con particolare focus sulle Convenzioni in essere con TI stessa e sui servizi innovativi in itinere ed erogabili grazie alla presenza delle infrastrutture di Lepida;
- k) eventuali piani di **Collaudo dei Servizi (CS)**;
- l) **Schema Economico** contenente il dettaglio della Valorizzazione, scaturita sulla base degli elementi della Richiesta di Progetto Esecutivo (RPE), dei risultati dei Sopralluoghi Congiunti e degli eventuali Piani di Adeguamento (PdA) e di Sviluppo (PdS) proposti.

Entro 10 gg solari dalla presentazione del Progetto Esecutivo, i referenti di *Sales* e *Pre Sales & Delivery Management* chiederanno un incontro di revisione dello stesso ai riferimenti dell'Amministrazione con l'obiettivo di condividerne i contenuti e stabilirne la versione definitiva, tramite la redazione di versioni successive.

3.4 Accettazione del Progetto Definitivo: Emissione OdF

Nel termine dei successivi 60 gg solari alla ricezione del Progetto Esecutivo (PEX), l'Amministrazione potrà emettere l'Ordinativo di Fornitura riferito al Progetto Esecutivo che sarà univocamente identificato e, se possibile, allegato per riscontro.

Tale atto costituirà l'adesione alla Convenzione e l'attivazione del Contratto Esecutivo nei termini massimi previsti dalla Convenzione. Sono di seguito descritte le fasi principali che caratterizzano il processo di lavorazione delle richieste di fornitura derivanti dalla convenzione Intercent:

1. L'Amministrazione inserisce l'Ordinativo di Fornitura (OdF) nel Portale Intercent e lo recapita al Contact Center TI con una delle seguenti modalità:
 - adesione cartacea via fax,
 - digitalmente tramite portale Intercent;
2. Il Contact Center, tramite il gruppo di Gestione Ordini, esegue i controlli preliminari dell'OdF, contattando l'Amministrazione per avere eventuali chiarimenti;
3. Il gruppo Gestione Ordini accetta l'OdF sul Portale Intercent ed esegue lo smistamento della richiesta alle unità competenti;
4. Le unità competenti prendono in carico la richiesta di fornitura, avviando le attività necessarie all'evasione della richiesta dell'Amministrazione;
5. Le unità competenti consolideranno l'ordine definitivo, eventualmente contattando o visitando l'Amministrazione, ed avvieranno tutte le attività per l'espletamento dell'ordine.

L' OdF sarà caratterizzato da un identificativo (il medesimo del Progetto Esecutivo) che ne permetterà l'individuazione univoca da tutti gli attori del processo.

4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE RICHIESTE

La richiesta di Informazioni, Assistenza, Gestione e Manutenzione da parte dell'utente finale (Responsabile o persone da questo delegate) va sempre indirizzata al Contact Center di TI, i cui riferimenti sono:

Help Desk Informativo

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 1
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDinfo@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Centro Gestione Ordini

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 2
<i>Fax</i>	800.316.999
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.GestioneOrdini@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Help Desk Assistenza tecnica

<i>Telefono</i>	800.316.662 Post Selezione 3
<i>e_mail</i>	ConvenzioneManutenzione2.HDtecnico@telecomitalia.it
<i>Orario</i>	H24 x 7

Help Desk Informativo – Avanzamento Richieste

Telefon o	800.316.662 Post Selezione 4
e_mail	ConvenzioneManutenzione2.HDinfo@telecomitalia.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Il processo operativo per l'accoglienza è di seguito descritto e completato da uno schema di flusso:

Raccolta da parte di Telecom Italia delle segnalazioni provenienti dai 4 canali:

- Fax,
- Mail,
- Telefono,
- Sistema di Telediagnosi (in proattività);

ed inoltre all'operatore del Contact Center TI che procede all' **Apertura del Ticket e Presa in carico** della segnalazione tramite:

- Qualificazione della Richiesta:
 - Informazioni,
 - Assistenza,
 - Manutenzione,
 - Interventi di Assistenza e Gestione,
- Definizione delle informazioni identificative necessarie:
 - N° Ticket con data e ora;
 - Identificativo dell'Amministrazione;
 - Nome e recapito del Referente;

- Numero di telefono ed ubicazione della postazione/sede telefonica oggetto della richiesta;
- Tecnologia (marca, modello, ecc.) per cui si richiede intervento;
- Causale della richiesta, eventualmente fornita dal sistema di tele gestione;
- Assegnazione del Livello di Gravità (§ par 8.1 del Capitolato Tecnico)
 - Livello 1 – Guasto Bloccante,
 - Livello 2 – Errore Grave,
 - Livello 3 – Disservizio o Richiesta di Assistenza,ed inserimento nella scala di priorità degli interventi;

Sempre l'operatore del Contact Center TI procede informando l'utente su:

- eventuale **Diagnosi di Primo livello** e di massima della causa del disservizio;
- Stima in merito alle modalità ed ai tempi di ripristino del servizio;
- ogni altra informazione significativa per l'evento in questione;

e (ove necessario) Dispacciando la chiamata alle strutture di:

- **Technical Support**,
- **Presidio On Site** se presente,
- **Field Technical Support**,
- eventuali **TAC di 2° Livello dei Fornitori e Costruttori**.

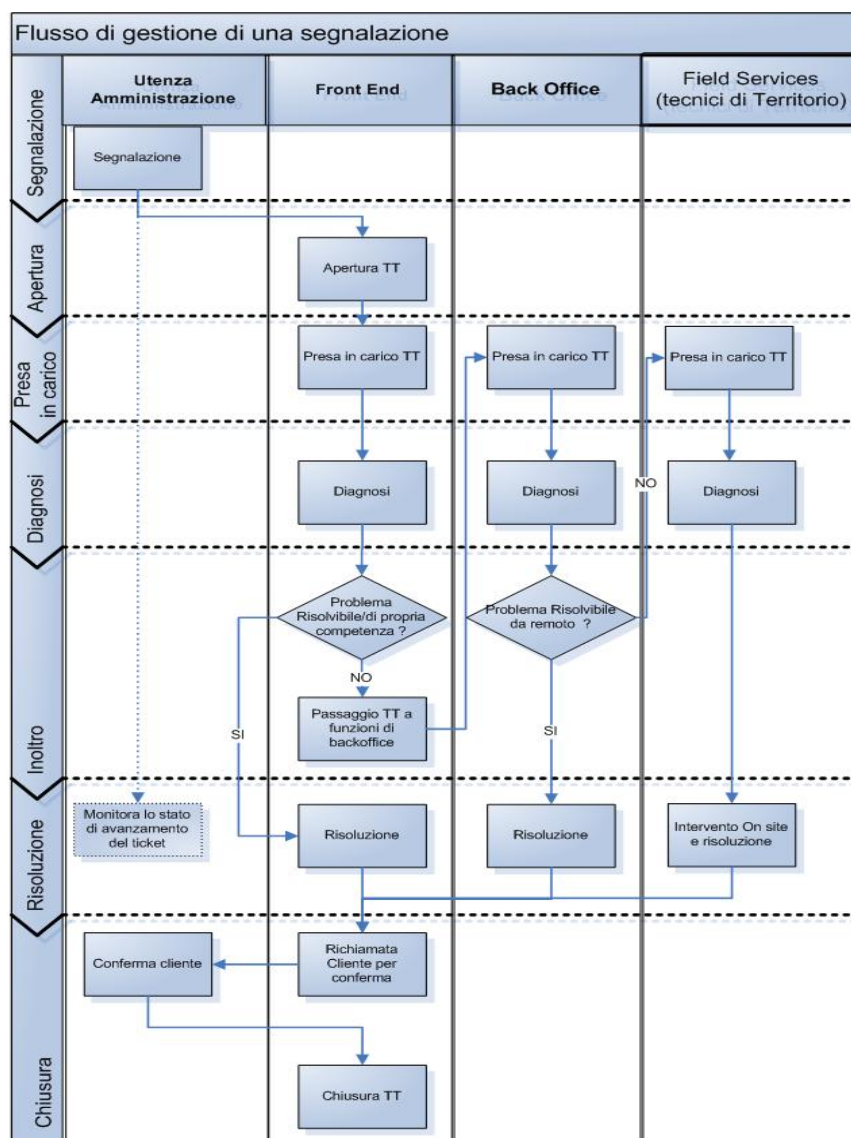
In casi di particolari gravità, che coinvolgano ad esempio sedi critiche, più sedi, o in cui si riscontrino problemi di risoluzione, TI rende disponibile all'Amministrazione Contraente altri riferimenti (oltre al Contact Center) per attivare una **Procedura di Escalation** che verranno comunicati all'avvio della sottoscrizione della Convenzione da parte della singola Amministrazione.

L'avvio della procedura d'escalation determina l'attivazione del Crisis Team, con il compito di:

- **Analizzare/individuare** le cause del disservizio;
- **Coinvolgere** tutte le strutture (aziendali e non) preposte a risolvere tempestivamente la crisi;
- Elaborare successivamente – in collaborazione con le strutture specialistiche – un documento (**Incident Report**) in cui si dettaglia l'accaduto e in cui si riportano le azioni/interventi intraprese/da intraprendere al fine di evitare il ripetersi di simili malfunzionamenti.

A fine intervento, a **Conclusione dell'Attività e Rendicontazione**, il Contact Center TI contatterà i referenti dell'Amministrazione per Verificare assieme la risoluzione ed avere Conferma del ripristino del servizio, chiudendo – in caso positivo – il ticket, rendicontando quindi all'utente lo sviluppo dell'intervento appena concluso.

Di seguito si riporta lo schema di flusso delle richieste.



Nota: Qualora si tratti di richiesta di gestione per configurazione PABX o profilo utente o aggiunta di nuovo utente su cablaggio esistente o non esistente, l'operatore richiederà l'approvazione al Responsabile del Contratto Esecutivo, secondo la procedura prevista, prima di inoltrarla alla propria struttura. Con le medesime modalità, la chiamata può essere aperta dal Responsabile Operativo della sede oppure, se assente, dal Responsabile del Contratto Esecutivo o da persone da loro delegate.

5. RIFERIMENTI PER MODELLI DI DOCUMENTO

5.1 Richiesta Progetto Esecutivo (RPE)

Composta da:

1. Modulo Richiesta Progetto Esecutivo,
2. Allegato 1 – Modulo Richiesta Progetto Esecutivo,
3. Piano dei Fabbisogni;

5.2 Sopralluogo Preliminare

Composto da:

1. Modulo di Sopralluogo Preliminare,
2. Modulo Censimento Definitivo (CNI);

5.3 Progetto Esecutivo (PEX)

Composto da:

1. Progetto Esecutivo,
 - a. con capitolo dedicato a Valorizzazione Economica del servizio