



**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E
MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 3**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	4
1.2	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
1.3	SERVIZI ACQUISTATI NELLA PRECEDENTE CONVENZIONE	6
2	OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE.....	7
2.1	CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONVENZIONE	7
3	CARATTERISTICHE, MODALITA' E SPECIFICHE DEI SERVIZI	8
3.1	CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	8
3.1.1	OBBLIGHI DI PRESA IN CARICO E DI FATTURAZIONE	9
3.1.2	REQUISITI DI CONFORMITA' DEI BENI E MATERIALI UTILIZZATI.....	9
3.2	REFERENTE DEL FORNITORE	10
3.3	PROCEDURA DI ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	11
3.3.1	RICHIESTA DI PROGETTO ESECUTIVO	11
3.4	DISATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	13
3.5	PRESA IN CARICO DEL SISTEMA TELEFONICO.....	13
3.6	TELE GESTIONE E TELE DIAGNOSI DEGLI IMPIANTI	15
4	SERVIZI BASE DI MANUTENZIONE.....	15
4.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA	17
4.2	MANUTENZIONE PREVENTIVA.....	18
4.3	SERVIZI DI GESTIONE E ASSISTENZA A SISTEMI E UTENTI.....	19
4.3.1	CONFIGURAZIONE DEGLI ACCESSI E DEI SERVIZI	19
4.3.2	CONFIGURAZIONE DEGLI UTENTI.....	19
4.3.3	CONFIGURAZIONI DEL SISTEMA TELEFONICO	21
5	SERVIZI CONNESSI	22
5.1	SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE	22
5.1.1	CRITERI DI ATTIVAZIONE DELLE RICHIESTE	22
5.1.2	CRITERI DI CHIUSURA DELL'INTERVENTO	23
5.1.3	ATTIVITA' DEL CONTACT CENTER	24
5.2	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO.....	25
5.3	REPORTISTICA	26
5.4	MONITORAGGIO DELLA QUALITA'	27
5.4.1	INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION.....	27
5.5	PIANO DELLA QUALITA'	27
6	SERVIZI ACCESSORI.....	28

6.1	ASSISTENZA SISTEMISTICA ON SITE.....	28
6.2	SERVIZI DI ADEGUAMENTO DEL SISTEMA TELEFONICO.....	29
6.2.1	MANUALI D'UTENTE E SISTEMA	31
6.3	ESPANSIONE DELLA RETE PASSIVA.....	31
6.4	PRESIDIO ON-SITE.....	33
6.5	INTERVENTO SU CHIAMATA.....	34
7	OSSERVANZA DI NORME, LEGGI E REGOLAMENTI.....	35
8	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	36
8.1	LIVELLO DI GRAVITA' DEL PROBLEMA O DELLA RICHIESTA	37
8.2	LIVELLI DI SERVIZIO	38

1 PREMESSA

1.1 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il presente Capitolato Tecnico (di seguito anche “documento”) si compone di **più parti** con i seguenti contenuti:

- **i capitoli X2 e 3** riportano gli obiettivi ed i dati specifici della gara e della convenzione, le modalità di attivazione della fornitura e di valorizzazione del contratto;
- **i capitoli da 4 a 6 compresi** descrivono i servizi richiesti con le relative condizioni;
- **il capitolo 7** evidenzia i principali riferimenti normativi;
- **il capitolo 8** descrive i livelli di servizi con i quali possono essere richiesti i servizi;

Nei paragrafi seguenti di questo capitolo, oltre al glossario delle sigle usate, sono riportati alcuni dati sui sistemi telefonici presenti presso le Amministrazioni del territorio regionale, rilevati sulla base della precedente convenzione. Si precisa che la documentazione allegata è puramente indicativa e non esaustiva;

1.2 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- **Agenzia:** Intercent-ER Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici, la struttura regionale di acquisto costituita ai sensi dell'articolo 19 L.R. 24 maggio 2004, n. 11;
- **Amministrazione Contraente:** una delle Amministrazioni Pubbliche registrate al Sistema di cui all'art 19 L.R. del 24 maggio 2004, n.11;
- **Contratto Esecutivo:** il contratto stipulato tra Amministrazione Contraente e Fornitore in base alla Convenzione;
- **Ditta Concorrente:** Operatori economici che intendono partecipare alla procedura di gara
- **Fornitore:** la Ditta Concorrente (Impresa o Raggruppamento Temporaneo d'Impresa o Consorzio) risultata aggiudicataria della presente gara;
- **IVR:** Interactive Voice Responder. È un sistema che gestisce le chiamate in arrivo senza intervento umano indirizzandole verso le destinazioni opportunamente configurate;
- **LCR:** Least Cost Routing. Si tratta di una funzione di pre-instradamento di una chiamata: in base al prefisso nazionale e geografico del numero chiamato, seleziona l'operatore che, secondo specifici criteri di qualità e costo, rappresenta la scelta migliore verso cui instradare la comunicazione;

- **Ordinativo di Fornitura:** il documento con il quale le Amministrazioni manifestano la loro decisione di acquistare i servizi descritti nel Progetto esecutivo eventualmente aggiornato a seguito di ulteriori approfondimenti richiesti dell'Amministrazione. Tali servizi saranno oggetto della Convenzione che costituisce il mutuo impegno tra Amministrazione e Fornitore;
- **PBX:** genericamente un Centralino telefonico di proprietà dell'Amministrazione, indipendentemente dalla tecnologia (TDM, Analogico, IP ..);
- **Progetto esecutivo:** il documento con il quale il Fornitore risponde alla richiesta dell'Amministrazione dopo aver svolto i sopralluoghi presso il parco installato. Il progetto riporta la pianificazione delle attività necessarie alla erogazione dei servizi richiesti e può includere suggerimenti e proposte derivanti dalla presa di coscienza dello stato degli impianti;
- **Punto Ordinante:** il responsabile delle Amministrazioni abilitato ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura dei servizi oggetto della Convenzione e che verranno indicati nei predetti Ordinativi;
- **PVR:** PriVate Resource, è una linea urbana messa a disposizione in via diretta su un apparecchio telefonico e disponibile solo su questo
- **Referente del Fornitore:** la persona che risponde nei confronti delle Amministrazioni relativamente a tutte le problematiche che le Amministrazioni riterranno non risolte nell'ambito del normale rapporto con il Fornitore (responsabile commerciale, Call Center, etc.); tale persona costituisce il punto di riferimento dell'Agenzia e parteciperà a incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento della Convenzione, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi di progetto;
- **Responsabile della Convenzione:** il referente che l'Agenzia definirà a livello centralizzato con il compito di mantenere i rapporti con il Fornitore in ordine a tutte le problematiche di gestione della Convenzione;
- **Responsabile del Contratto Esecutivo:** il referente che l'Amministrazione contraente potrà definire a livello centralizzato con il compito di mantenere i rapporti con il Fornitore in ordine a tutte le problematiche di gestione della fornitura;
- **Responsabile Operativo:** il referente che l'Amministrazione contraente potrà definire a livello di sede/i periferica/che con il compito di mantenere i rapporti con il Fornitore in ordine a tutte le problematiche di gestione della fornitura per la/e sede/i di riferimento;

- **Richiesta di Progetto Esecutivo:** il documento con il quale le Amministrazioni manifestano la richiesta diretta al Fornitore relativamente ai loro fabbisogni di servizi oggetto della Convenzione;
- **Tele diagnosi:** è uno dei servizi che rientrano nel contesto più ampio dei servizi di Tele gestione. In questo ambito rientra la capacità dei PBX di segnalare automaticamente situazioni di anomalia di funzionamento;
- **Tele gestione:** la capacità di controllare da remoto alcune funzionalità dei PBX e lo stato di regolare funzionamento dello stesso;
- **Utenti VIP:** Utenti che ricoprono particolari posizioni di responsabilità all'interno dell'Amministrazione o che svolgono funzioni chiave per le quali è necessaria la reperibilità telefonica
- **Utenza interna:** un qualsiasi terminale telefonico anche di tipo DECT, inclusi i terminali e la console di operatore con il relativo software, anche costituita o accompagnata da un PC che ne forma parte integrante. Il fax non costituisce una Utenza interna ai fini del presente Capitolato e pertanto non è incluso nei servizi di manutenzione.

1.3 SERVIZI ACQUISTATI NELLA PRECEDENTE CONVENZIONE

Numero enti aderenti	31
Di cui numero enti con presidio on site	19
Numero sedi complessive	932
Numero derivati complessivo	68.000

Numero sedi con servizio di manutenzione - orario:	
Lun-Ven 9.00-14.00	125
Lun-Ven 9.00-18.00	177
H24, 7 giorni su 7	532
Lun-Ven 9.00-18.00 + sabato 8 – 14	98

Oltre a quanto sopra indicato, si fa presente che in un numero significativo di altre sedi sono presenti centralini obsoleti (con più di 20 anni di vita) per cui è stato garantito per la durata della Convenzione solo un servizio best effort.

Si ricorda che obiettivo della Convenzione precedente e della nuova è favorire l'ammodernamento dei sistemi telefonici, soprattutto di quelli più datati.

Marche principali dei centralini telefonici su cui viene fornito il servizio di manutenzione:

- Alcatel
- Avaya-Nortel
- Bosch
- Cisco

- Ericsson
- Esse-Ti
- Italtel
- Panasonic
- Philips
- Selta
- Siemens
- Telenia
- VT telematica (NEC)

2 OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE

Oggetto specifico di fornitura sono i servizi di:

- Manutenzione di sistemi telefonici
- Gestione on-site e remota (tele-gestione) di sistemi telefonici
- Assistenza agli utenti di sistemi telefonici
- Servizi di adeguamento degli impianti telefonici
- Manutenzione e gestione del cablaggio asservito ai sistemi telefonici
- Intervento su chiamata
- Presidio on-site dei sistemi telefonici

come meglio descritti nel seguito del documento. A questi si aggiungono alcuni servizi connessi e funzionali all'erogazione dei servizi sopra elencati, come meglio descritto nel seguito del documento.

2.1 CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONVENZIONE

I servizi oggetto della Convenzione riguardano la rete telefonica interna di proprietà dell'Amministrazione Contraente e si dividono in servizi **base**, servizi **connessi** e servizi **accessori**.

I servizi **base** sono quelli di:

- 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 tre livelli di qualità del servizio o SLA: **semplice**, **esteso** e **completo** (vedi cap. 8).

I servizi **connessi** sono quelli, a disposizione di ogni Amministrazione contraente, di:

- Contact Center multimediale
- monitoraggio e rendicontazione.

I servizi **accessori**, acquistabili solo per sistemi su cui sono già stati richiesti i servizi base, sono quelli di:

- presidio on-site dei sistemi telefonici
- intervento su chiamata
- assistenza sistemistica on site
- servizi di adeguamento degli impianti telefonici

3 CARATTERISTICHE, MODALITA' E SPECIFICHE DEI SERVIZI

3.1 CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'utilizzo, nel presente documento, del verbo "dovere" nelle forme di "deve" e "dovrà" anche se non seguite dall'avverbio "obbligatoriamente" indica obblighi di fornitura non negoziabili da parte del Fornitore. La non ottemperanza ex ante ad uno qualsiasi di tali obblighi comporta l'esclusione dalla gara in sede di aggiudicazione ed ex post la possibilità per l'Agenzia o per una qualunque Amministrazione Contraente di recedere dalla Convenzione o dal Contratto Esecutivo in qualunque momento.

L'erogazione di tutti i servizi previsti nel presente documento dovrà essere obbligatoriamente effettuata nella prevista e/o contrattualizzata finestra d'erogazione (vedi cap. 8) e comunque negli orari di lavoro delle sedi delle Amministrazioni Contraenti, presso le quali sono installati i sistemi telefonici oggetto dei servizi.

Tutti i servizi includono le parti di ricambio necessarie e la manodopera, eventuali programmi software ed i terminali d'utente.

Il Fornitore dovrà indicare le modalità organizzative con le quali intende operare ed in particolare indicare sedi, mezzi e magazzini sul territorio. Dovrà inoltre, indicare contratti e/o accordi con le case produttrici.

Il personale del Fornitore destinato allo svolgimento di tutti i servizi richiesti, sia presso la propria sede sia presso la sede d'installazione dei sistemi telefonici oggetto dei servizi, **deve possedere le competenze professionali adeguate**, in termini di conoscenza specifica dei sistemi ed apparati installati/forniti stessi **ovvero esperienza lavorativa almeno triennale** in ambito manutenzione e gestione sistemi di telefonia e di cablaggio strutturato; in ogni caso il Responsabile del Contratto Esecutivo, a sua esclusiva discrezione, potrà chiedere la sostituzione di una o più unità del personale preposto all'erogazione del servizio, in caso non lo ritenesse idoneo.

Tutte le durate previste nel presente documento sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

3.1.1 OBBLIGHI DI PRESA IN CARICO E DI FATTURAZIONE

Il Fornitore è **obbligato** a prendere in carico tutti gli Ordinativi di Fornitura che riceverà nel periodo di vigenza della Convenzione con il limite **minimo di 50 (cinquanta) Utenze interne**, al di sotto del quale la presa in carico dell'Ordinativo è facoltativa.

Si precisa che tale limite si applica all'intero parco installato dell'Amministrazione Contraente che si richiede il Fornitore prenda in carico. Per la valutazione di detto minimo pertanto si dovrà tener conto di tutti gli ordinativi emessi dalla stessa Amministrazione Contraente.

Con la limitazione di cui al precedente paragrafo il Fornitore è tenuto, alle condizioni previste nell'Offerta economica, a prendere in carico tutti gli impianti la cui prima installazione risalga all'anno **1997 e successivi**, salvo quanto espresso nel successivo paragrafo 3.3.1 lettera c).

E' facoltativa da parte del Fornitore la presa in carico di impianti la cui prima installazione sia **anteriore al 1997**.

Ai fini della fatturazione del canone il conteggio delle Utenze interne sarà effettuato all'atto della presa in carico e varrà per i successivi 12 mesi. Il conteggio verrà reiterato a intervalli di 12 mesi, o fino alla scadenza del contratto, se inferiore ai 12 mesi. L'adeguamento del numero delle Utenze interne potrà aver luogo in corso di anno solo nel caso di lavori di ampliamento della rete mediante l'installazione di nuove schede attacchi di utente sul PBX o di nuovi PBX.

Si precisa inoltre, che il Fornitore dovrà garantire, con le stesse condizioni economiche, anche la manutenzione degli impianti installati entro il 31/12/2006.

3.1.2 REQUISITI DI CONFORMITA' DEI BENI E MATERIALI UTILIZZATI

Qualora lo svolgimento di un'attività finalizzata alla erogazione di uno qualunque dei servizi oggetto del presente Capitolato implichi la fornitura di un elemento sistemistico e/o di una sua parte componente, il Fornitore è tenuto a fornire elementi sistemistici e/o, per apparati in produzione, parti di ricambio esclusivamente nuove e coperte da una garanzia annuale.

Scaduto tale termine, il Fornitore è tenuto ad una garanzia di ulteriori 9 (nove) anni per gli elementi sistemistici passivi e per le parti di ricambio passive a copertura di eventuali difetti dovuti ai materiali od al processo costruttivo.

Nel caso si renda necessaria la fornitura di beni, i sistemi ed i componenti accessori utilizzati dovranno possedere il marchio CE e, ove applicabile, risultare rispondenti alle norme emanate dalle Autorità competenti ed, in particolare, dal Ministero delle Comunicazioni, dall'ISPT – Istituto Superiore delle

Comunicazioni Tecniche Informatiche, nonché dal Comitato Elettrotecnico Italiano ed a tutte le disposizioni di legge in vigore alla data di presentazione dell'offerta (ad esempio, direttiva 1999/5/CE e suo recepimento in D.Lgs. 269/01).

3.2 REFERENTE DEL FORNITORE

Ad aggiudicazione avvenuta e ai fini della stipula della Convenzione, il Fornitore aggiudicatario dovrà nominare un proprio Referente con compito di interfaccia verso l'Agenzia e le Amministrazioni Contraenti.

In particolare, il Referente avrà l'obbligo di informare tempestivamente i Responsabili del Contratto Esecutivo e/o Operativo su tutte le attività inerenti la prestazione, soprattutto su quelle che hanno impatto sulla normale operatività.

L'Agenzia e le Amministrazioni Contraenti sono a loro volta tenute a comunicare, contestualmente alla stipula rispettivamente della Convenzione e del Contratto esecutivo, i nominativi dei propri Responsabili della Convenzione e dei Contratti Operativi, i quali cureranno, per conto delle stesse ed in relazione con il Referente del Fornitore, i rapporti con il Fornitore nonché la verifica della corretta prestazione dei servizi.

Il Referente del Fornitore dovrà essere un dirigente del Fornitore e comunque possedere caratteristiche professionali di gradimento all'Agenzia; sarà soggetto in ogni caso all'accettazione da parte del Responsabile della Convenzione.

Il Responsabile della Convenzione a sua esclusiva discrezione potrà chiedere la sostituzione del Referente del Fornitore in caso non lo ritenesse idoneo.

Il Referente del Fornitore risponde nei confronti dell'Agenzia relativamente a tutte le problematiche che le Amministrazioni Contraenti o l'Agenzia medesima riterranno non risolte nell'ambito del normale rapporto con il Fornitore (responsabile commerciale, Call Center, etc.).

Tale persona avrà inoltre il compito di coordinare le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti, costituendo il punto di riferimento dell'Agenzia, parteciperà a incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento della Convenzione, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi dei progetti esecutivi e dei livelli di servizio offerti. Sarà sua cura garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate.

Il costo del personale impiegato nel ruolo sopra descritto, nonché di tutta la documentazione che questo dovrà produrre per gli scopi ed i compiti ad esso assegnati, è inteso a carico del Fornitore stesso.

3.3 PROCEDURA DI ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Questo paragrafo illustra la procedura che:

- l'Amministrazione Contraente dovrà seguire per richiedere la Fornitura;
- il Fornitore dovrà rispettare per assolvere agli obblighi di Convenzione.

I successivi sottoparagrafi descrivono:

- il dettaglio di ogni singola fase della procedura;
- l'assegnazione di compiti/responsabilità (in riferimento al Fornitore o all'Amministrazione Contraente);
- il dettaglio delle tempistiche da rispettare e delle eventuali penali a carico del Fornitore, da applicarsi per il mancato rispetto di tali tempi.

Il costo delle attività precedentemente elencate e di seguito descritte, nonché di tutta la documentazione che il Fornitore dovrà produrre a tale scopo, è a carico del Fornitore stesso.

3.3.1 RICHIESTA DI PROGETTO ESECUTIVO

La Richiesta di Progetto Esecutivo rappresenta il primo passo del processo di erogazione dei servizi.

Essa includerà necessariamente i seguenti elementi:

- il Responsabile del procedimento nell'Amministrazione Contraente ed i suoi riferimenti;
- il censimento iniziale con le caratteristiche e l'ubicazione dei sistemi;
- lo stato degli eventuali contratti di manutenzione o garanzia in essere, e la scadenza prevista;
- i servizi richiesti;
- la data (o le date) di richiesto avvio del servizio.

Con l'emissione e l'invio della Richiesta l'Amministrazione Contraente non assume alcun obbligo nei confronti del Fornitore, ma è tenuta unicamente ad indicare il Responsabile che parteciperà al sopralluogo assieme al Fornitore.

Sopralluoghi

Il Fornitore, entro un massimo di:

- 20 (venti) giorni solari per le Amministrazioni mono sede
- 30 (trenta) giorni solari per le Amministrazioni multi sede

dalla ricezione della Richiesta di Progetto Esecutivo, effettua i sopralluoghi presso le sedi dell'Amministrazione stessa, alla presenza del Responsabile indicato dall'Amministrazione Contraente.

Il sopralluogo è un obbligo per l'Aggiudicatario ed ha lo scopo di verifica dell'attendibilità e della completezza dei dati forniti, oltre a consentire la predisposizione del Progetto Esecutivo.

Proposta di Progetto esecutivo

Il Fornitore, entro un massimo di 10 (dieci) giorni solari dal completamento dei sopralluoghi, predispone la proposta di Progetto esecutivo, che invia all'Amministrazione Contraente, nel quale sono inclusi:

- a) un numero identificativo univoco, comprensivo di versione, necessario per la gestione dei passi successivi;
- b) il censimento corretto degli impianti di telefonia esistenti;
- c) la segnalazione dell'esistenza di situazioni di grave non conformità degli impianti, a fronte delle quali il Fornitore dovrà proporre una soluzione per il loro superamento, nelle modalità previste per l'adeguamento del sistema telefonico (vedi paragrafo 6.2.);
- d) la segnalazione di situazioni di particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio per impianti telefonici e annessi **installati da più di 10 anni**;
- e) la segnalazione 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;
- f) la descrizione delle attività di presa in carico che dovrà effettuare, incluse eventualmente quelle relative alla messa a punto dell'infrastruttura locale (sul PBX ed accessori) necessaria per la tele gestione (vedi par. 3.6);
- g) il piano dei tempi previsti a partire dalla data di ricezione dell'Ordinativo di fornitura;
- h) eventuali suggerimenti del Fornitore, dopo la presa visione degli impianti, relativamente ai contenuti della Richiesta di progetto;
- i) la valorizzazione del servizio, sulla base degli elementi della Richiesta di progetto e dei risultati dei sopralluoghi.

In caso siano state segnalate situazioni di grave non conformità degli impianti e/o dei loro accessori, che rendano impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni previste nel presente Capitolato, nel Progetto Esecutivo il Fornitore dovrà specificare gli SLA ai quali è disposto a prendere in carico l'impianto, ferme restando le condizioni economiche previste per il servizio nel caso di massima vetustà. Dal momento della presa in carico, anche tutte le componenti accessorie entreranno a pieno titolo nel servizio di manutenzione correttiva e preventiva, come tutte le altre apparecchiature.

Entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dalla data di invio della proposta di Progetto esecutivo, il Fornitore dovrà richiedere un incontro con l'Amministrazione allo scopo di analizzare congiuntamente le

risultanze dei sopralluoghi e concordare una versione finale del Progetto esecutivo che prelude all'eventuale affidamento del servizio.

Emissione dell'Ordinativo di Fornitura

Entro i successivi 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione del Progetto esecutivo, l'Amministrazione potrà emettere sul portale Intercenter l'Ordinativo di Fornitura riferito al Progetto esecutivo che dovrà essere univocamente identificato dal codice assegnato. Tale atto costituirà l'adesione alla Convenzione e l'attivazione del Contratto Esecutivo, entro i termini massimi previsti dalla Convenzione.

3.4 DISATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Al termine del periodo contrattuale le infrastrutture oggetto dei servizi del Contratto Esecutivo torneranno nella piena disponibilità dell'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore sarà impegnato a:

- garantire supporto all'Amministrazione Contraente ed all'eventuale nuovo fornitore per la presa in carico dei sistemi telefonici;
- consegnare i libri del permutatore nonché la documentazione sulle configurazioni utenti, sul software e sui servizi di tele gestione attivi entro 10 (dieci) giorni da quando richiesto dall'Amministrazione Contraente;
- partecipare agli incontri organizzati dall'Amministrazione Contraente presso la propria sede ai fini del passaggio di consegne.

L'onere dell'attività sopra descritta, nonché di tutta la documentazione che il Fornitore dovrà produrre a tale scopo, è inteso a carico del Fornitore stesso

3.5 PRESA IN CARICO DEL SISTEMA TELEFONICO

L'erogazione dei servizi base oggetto della Convenzione include la presa in carico del sistema telefonico, centralini dell'Amministrazione ed apparati connessi, e delle Utenze interne (come da Definizioni e Acronimi - vedi par. 1.2).

Tale presa in carico è valida per tutta la durata del Contratto Esecutivo.

Fanno parte dei sistemi di competenza del Fornitore il permutatore lato rete interna e il cablaggio della sede, solo se esclusivamente telefonico e per utenze telefoniche tradizionali¹TPF

Sono anche di competenza della Convenzione le linee dirette esterne ed i telefoni ad esse associati. Tuttavia nel Progetto esecutivo il Fornitore dovrà prevedere la loro sostituzione con servizi equivalenti integrati nel PBX (es. intercomunicanti capo-segretaria connessi a linee dirette esterne, o linee “private” (PVR) disponibili su apparecchi telefonici).

Inoltre, a titolo indicativo ma non esaustivo, si elencano i seguenti sistemi connessi che, **ove presenti**, sono inclusi nella manutenzione perché funzionali al servizio erogato dall'impianto telefonico:

- alimentatori o UPS, batterie e accumulatori
- PC, server, terminali e stampanti di gestione e amministrazione dei PBX
- dispositivi di “musica in attesa” e IVR
- segreteria telefonica e casella vocale
- TP
- hardware e software del sistema di *management*
- hardware e software del server di documentazione addebiti
- apparati (modem o altro) per telediagnosi
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto
- dispositivi di LCR (least cost routing)
- Sistemi radio per la chiamata a pager (cercapersone) collegati a centralini, esclusi terminali.

Anche la successiva aggiunta di elementi sistemistici del tipo di quelli elencati non comporta variazioni nel canone del servizio di manutenzione che è comunque onnicomprensivo.

Nella fase di presa in carico il Responsabile del Contratto Esecutivo evidenzierà al Responsabile del Fornitore le tipologie di utenti catalogati come VIP, che non potranno superare il 5% tra quelli attivi sul sistema telefonico. In caso di dubbi nell'identificazione degli utenti VIP da parte del Fornitore, esso dovrà fare riferimento al Responsabile del Contratto Esecutivo o alle persone da lui identificate.

¹

la LAN della sede utilizzata per le utenze VoIP interne ed eventuali Gateway forniti da un Operatore per servizi VoIP e quindi di sua proprietà e gestione non fanno parte dei sistemi di competenza del fornitore nel contesto della presente gara.

3.6 TELE GESTIONE E TELE DIAGNOSI DEGLI IMPIANTI

Il Fornitore ove possibile potrà proporre la tele gestione degli impianti che siano predisposti allo scopo. Essa deve consentire almeno l'invio automatico delle segnalazioni di malfunzionamento da parte dei PBX, la successiva tele diagnosi del guasto e le attività di configurazione dei profili di utente.

Il Fornitore sarà comunque libero di dotare **ogni** sistema telefonico preso in carico di strumentazione di tele gestione.

Resta inteso che il Fornitore dovrà realizzare i collegamenti della infrastruttura di tele gestione presente sul PBX alla rete telefonica e/o dati (Intranet/Internet) dell'Amministrazione Contraente.

Nel caso venga utilizzata Internet per le comunicazioni tra il sistema di tele gestione ed i PBX il Fornitore dovrà utilizzare per il collegamento credenziali, protocolli e SW sicuri, che garantiscano l'Amministrazione da accessi indesiderati e violazioni sui sistemi telefonici.

4 SERVIZI BASE DI MANUTENZIONE

In sintesi il servizio di manutenzione **base** prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare le seguenti prestazioni e forniture:

- interventi da remoto e on-site, su richiesta dell'Amministrazione Contraente o su iniziativa del Fornitore stesso, per eliminare ogni eventuale anomalia di funzionamento che si dovesse verificare sui sistemi telefonici oggetto del servizio (centralino, batterie e UPS, terminali telefonici di ogni tipo, posto operatore con i relativi accessori, rete telefonica interna ecc.), durante il loro normale utilizzo; riparazione delle parti difettose, o sostituzione delle stesse con altre equivalenti;
- in occasione degli interventi di cui al punto che precede, la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature messe a punto e del sistema nel suo complesso;
- verifiche periodiche e/o programmate di funzionalità attraverso interventi da remoto e on-site di manutenzione preventiva su ciascuno degli elementi sistemistici oggetto della fornitura, aventi come obiettivo il mantenimento delle caratteristiche ottimali di funzionamento degli stessi;
- interventi di adeguamento degli impianti (aggiunta di utenze interne e/o di linee telefoniche esterne) nei limiti delle potenzialità dell'impianto esistente.

I dettagli sono forniti nei paragrafi successivi.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni al Contact Center multicanale da parte dell'Amministrazione Contraente o di attività pianificate dal Fornitore o per attivazione di allarmi rilevati dal Fornitore stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento (collaudo) delle apparecchiature sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi è maggiore di quello definito dai livelli di servizio, è tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Limitatamente agli apparecchi telefonici, se la riparazione risulta impossibile il Fornitore procederà a sue spese alla sostituzione del telefono con un apparato nuovo, con caratteristiche equivalenti.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente (D.M. 314/92 e successive modifiche).

Il Fornitore è tenuto a coordinare tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio di tutti gli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie. Qualora l'Amministrazione Contraente disponga di scorte, esse potranno essere utilizzate per garantire tempestività nel ripristino dei servizi, ma le scorte dovranno comunque essere reintegrate dal Fornitore nel rispetto degli SLA concordati.

La remunerazione dei servizi di base avverrà attraverso un canone annuo per derivato preso in carico; sono previste tariffe differenziate per impianti la cui prima installazione risalga agli anni compresi fra il 1997 e il 2006 inclusi, e per impianti la cui prima installazione risalga agli anni successivi al 2006.

Nel caso in cui il Fornitore sia disposto a prendere in carico anche impianti la cui prima installazione risalga agli anni antecedenti al 1997, si applicheranno le medesime tariffe e condizioni degli impianti la cui prima installazione risalga agli anni compresi fra il 1997 e il 2006 inclusi, ma in tale caso il Fornitore dovrà specificare nel Progetto Esecutivo gli SLA ai quali è disposto a prendere in carico l'impianto.

UNel caso alcuni sistemi presi in carico possano essere ancora nel periodo di garanzia da parte del costruttore o del venditore, per un periodo limitato durante il Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà tenerne conto e gestire tale rapporto per conto dell'Amministrazione Contraente. Il Fornitore utilizzerà questi servizi di garanzia, monitorandone i livelli di erogazione e rendendone conto al Responsabile del Contratto Operativo per eventuali criticità. Il Fornitore in questo caso non potrà essere ritenuto responsabile degli SLA relativamente a quelle attività che rientrano nella garanzia.

Resta comunque facoltà delle Amministrazioni/Enti se includere o meno tali sistemi nel contratto di manutenzione, in ogni caso il canone previsto per il servizio di manutenzione richiesto sarà ridotto del 20% nel periodo di garanzia degli apparati.

4.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Più in dettaglio le attività di manutenzione correttiva possono riassumersi in:

- risoluzione del problema tramite indicazione telefonica all'end user o intervento in telediagnosi;
- risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
 - intervento presso la sede del sistema sul quale è stato individuato il malfunzionamento;
 - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - collaudo del sistema per verificare l'eliminazione della causa del guasto;
- in caso di impossibilità a garantire il ripristino della funzionalità dei sistemi telefonici con la riparazione/manutenzione per indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione Contraente, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni analoghe o superiori (Un tal caso sarà necessario concordare tale evenienza col Responsabile del Contratto Esecutivo);
- ritiro presso gli utenti dei terminali telefonici guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati o di altri, in sostituzione di quelli in riparazione, con funzionalità e prestazioni almeno equivalenti a quelli sostituiti.

Sono inclusi anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- Sovratensione;
- Sovracorrente;
- Esaurimento batterie/accumulatori;
- Sovratemperatura, anche dei locali;

mentre **sono esclusi** gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- Atti dolosi di dipendenti o di terzi;
- Incendio per cause esterne e danneggiamento da opere di spegnimento;
- Allagamenti o inondazioni;
- Furto;
- Scariche Atmosferiche.

Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi è maggiore di quello definito dai livelli di servizio, è tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento (collaudo) delle apparecchiature o reti telefoniche (tradizionali o strutturate) sostituite o riparate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà all'Amministrazione Contraente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

4.2 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Il servizio prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare interventi da remoto o, qualora ciò non fosse risolutivo, presso le sedi ove sono ubicati i sistemi telefonici: tali interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi sistemistici facenti parte del servizio, e l'eventuale attuazione di tutte le attività finalizzate alla prevenzione/correzione di anomalie o guasti, in funzione delle caratteristiche di utilizzo delle apparecchiature e secondo le indicazioni delle ditte costruttrici.

La frequenza degli interventi suddetti deve essere pari ad almeno una volta per ciascun anno solare e per ciascun impianto.

Gli interventi verranno pianificati attraverso accordi tra Fornitore e Referente dell'Amministrazione Contraente, considerando prioritari gli interessi dichiarati dall'Amministrazione, e comunque in occasione della prima riparazione correttiva richiesta.

Il Fornitore si può riservare la facoltà di effettuare a proprie spese interventi on-site aggiuntivi rispetto a quelli programmati, al fine di limitare ulteriormente gli interventi di manutenzione correttiva.

Più in dettaglio le attività di manutenzione preventiva possono riassumersi in:

- controlli di regolare funzionamento che possono essere fatti con interrogazioni periodiche in telediagnosi o tramite il system management locale, effettuando test generali sia riguardo ai sistemi che riguardo alle linee;
- controlli sulle batterie delle stazioni di energia accertandone l'autonomia di funzionamento;
- controllo e caricamento di materiali di consumo su terminali di gestione-amministrazione;
- misurazioni ed analisi di componenti significativi della rete per verificarne l'efficienza e le prestazioni, come ad esempio:
 - verificare il corretto dimensionamento dei fasci di linee esterne e tra PBX per assicurare un grado di perdita inferiore all'1%;
 - verificare che gli organi di commutazione ed i processori dei PBX siano in grado di smaltire senza perdita i volumi di traffico ad essi richiesti;
 - verificare il carico di lavoro dei posti operatore, il tempo medio di risposta ed il numero di chiamate abbandonate per valutare il livello di servizio offerto agli utenti interni ed esterni;

- rilevare eventuali altri dati statistici importanti per valutare il corretto funzionamento e dimensionamento della rete telefonica e dei suoi componenti;
- esecuzione di *back-up* dei dati di configurazione e salvataggio su area di memorizzazione predefinita;
- verifica della documentazione di impianto;
- qualsiasi altra attività preventiva e/o periodica necessaria o utile per garantire un regolare funzionamento dei sistemi e dei terminali telefonici.

4.3 SERVIZI DI GESTIONE E ASSISTENZA A SISTEMI E UTENTI

Il servizio prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare interventi on-site o da remoto in tele gestione sugli elementi sistemistici oggetto della prestazione, per quanto concerne la configurazione e la gestione degli accessi alla rete telefonica o dati, delle utenze, dei PBX, di eventuali posti operatore e delle rispettive configurazioni.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni al Contact Center multimediale del Fornitore da parte dell'Amministrazione Contraente o per iniziativa diretta del Fornitore, a seguito di informazioni rilevate via tele gestione.

La gestione si articola nelle attività indicate nei paragrafi seguenti.

4.3.1 CONFIGURAZIONE DEGLI ACCESSI E DEI SERVIZI

Tale attività prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare lo spostamento, l'aggiunta o la riduzione del numero e la variazione della configurazione degli accessi telefonici sui sistemi presso la sede sia per le linee telefoniche interne ed esterne sia per gli eventuali collegamenti telefonici diretti tra sedi.

Inoltre, tale attività prevede anche l'obbligo per il Fornitore di effettuare la configurazione dei servizi richiesti sugli accessi e dei servizi centralizzati (es. LCR, IVR), nonché dell'accesso alla rete dati per gli IPPBX di proprietà dell'Amministrazione.

4.3.2 CONFIGURAZIONE DEGLI UTENTI

Tale attività prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare l'aggiunta, lo spostamento e/o la modifica di configurazione delle singole utenze, compresi i posti operatore.

Il numero massimo di aggiunte di utenze su PBX esistenti dei quali deve essere garantita la fornitura è pari alla differenza tra il numero massimo di attacchi di utenze attivabili sul centralino esistente (Ucome da casi A, B, C D seguentiU) e il numero di attacchi di utenze correntemente attivi.

La gestione delle utenze richiederà al Fornitore di configurare il profilo d'utente ed i servizi di utente (servizi di centralino direttamente accessibili dal terminale) secondo le richieste dell'utente o dei Responsabili del Contratto Esecutivo o Operativo.

Le attività previste nella gestione sono di seguito raggruppate per servizio:

A) Spostamento d'utenza su cablaggio esistente:

- de-configurazione telefono sulla posizione di origine;
- asportazione delle permutazioni/patch cord su tutti gli armadi interessati;
- configurazione telefono sulla posizione/PBX di destinazione;
- configurazione eventuali instradamenti sui trunk;
- esecuzione permutazioni negli armadi con fornitura di eventuali patch cord occorrenti;
- trasloco, collegamento ed attivazione telefono;
- test e collaudo;
- salvataggio nuove configurazioni;
- aggiornamento della documentazione di impianto.

B) Attivazione di nuova utenza su cablaggio esistente in caso NON si usufruisca dei servizi di adeguamento del sistema telefonico (vedi par. 6.2):

- configurazione telefono su attacco libero;
- configurazione eventuali instradamenti sui trunk;
- esecuzione permutazioni negli armadi con fornitura e installazione di eventuali patch cord occorrenti;
- collegamento ed attivazione telefono prelevato dalla scorta dell'Amministrazione;
- test e collaudo;
- salvataggio nuove configurazioni;
- aggiornamento della documentazione di impianto.

C) Attivazione di nuova utenza su cablaggio esistente in caso si usufruisca anche dei servizi di adeguamento del sistema telefonico (vedi par. 6.2):

- configurazione telefono su attacco libero oppure
- fornitura di nuova scheda utente, sua installazione e configurazione e successiva configurazione telefoni su nuovi attacchi liberi;
- configurazione eventuali instradamenti sui trunk;
- esecuzione permutazioni negli armadi con fornitura e installazione di eventuali patch cord occorrenti;
- collegamento ed attivazione dei telefoni forniti ex-novo;

- test e collaudo;
- istruzioni d'uso;
- salvataggio nuove configurazioni;
- aggiornamento della documentazione di impianto.

D) Attivazione di nuova utenza con relativa estensione del cablaggio esistente, in caso si usufruisca anche dei servizi di adeguamento del sistema telefonico e dei servizi di espansione della rete passiva (vedi par. 6.2 e 6.3):

- realizzazione del nuovo punto cablaggio (vedi paragrafo successivo);
- configurazione telefono su attacco libero o fornitura di nuova scheda utente, installazione e configurazione e successiva configurazione telefono su nuovo attacco libero;
- configurazione eventuali instradamenti sui trunk;
- eventuale adeguamento armadi di permutazione per ospitare nuove terminazioni;
- esecuzione permutazioni negli armadi con fornitura di eventuali patch cord occorrenti;
- collegamento ed attivazione telefono fornito ex-novo;
- test e collaudo;
- istruzioni d'uso;
- salvataggio nuove configurazioni;
- aggiornamento della documentazione di impianto.

In caso di IPPBX di proprietà dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire la esecuzione dei corrispondenti servizi. E' escluso ogni intervento sulle LAN.

4.3.3 CONFIGURAZIONI DEL SISTEMA TELEFONICO

Prevede qualsiasi modifica di configurazione sui sistemi telefonici presso le sedi che non richiedono spostamenti o aggiunte di utenti:

- modifica di numero interno
- abilitazione/disabilitazione di utenze
- funzioni
- servizi
- numeri di liste brevi
- funzioni direttore-segretaria
- Voice Mail
- algoritmo *Least Cost Routing*
- documentazione addebiti
- ecc..

Le attività sui sistemi presso le sedi, che possono essere svolte in telegestione o on-site, prevedono l'obbligo per il Fornitore di effettuare la modifica della configurazione su:

- schede di accesso alla rete telefonica pubblica (RTG, ISDN, CDN) o alla rete dati (IPPBX)
- schede dei derivati d'utente
- schede interne (CPU, memorie, ecc.)
- terminale/i di *management*.

5 SERVIZI CONNESSI

5.1 SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE

Obiettivo del servizio è quello di garantire a tutti gli utenti delle Amministrazioni Contraenti un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza e richiesta intervento relative ai sistemi ed alle reti telefoniche oggetto dei servizi della Convenzione.

Il servizio provvede all'accoglimento delle richieste di assistenza, gestione e manutenzione che pervengono da ogni utente e vengono registrate su un sistema di *Trouble Ticketing*.

Tale sistema oltre che per l'apertura/gestione/chiusura delle chiamate è lo strumento ufficiale di rendicontazione dei livelli di servizio nei confronti delle Amministrazioni Contraenti e per l'estrapolazione dei report da consegnare periodicamente al Responsabile di ogni Contratto Esecutivo e dell'Agenzia.

L'orario di copertura del servizio offerto dalla struttura dovrà essere "H24" per 7 giorni su 7 (comprese le festività) per tutte le Amministrazioni Contraenti, anche attraverso la disponibilità dei canali d'accesso con operatori automatici, mentre dovrà coprire con operatore telefonico costituito da persona fisica la finestra contrattualizzata dalla singola Amministrazione Contraente per le richieste specifiche dell'utenza della stessa Amministrazione Contraente.

Il costo delle attività descritte nel presente capitolo, nonché di tutti i sistemi utilizzati e la documentazione che il Fornitore dovrà produrre a tale scopo, è inteso remunerato col prezzo del/dei servizi base e accessori contrattualizzati dall'Amministrazione Contraente

5.1.1 CRITERI DI ATTIVAZIONE DELLE RICHIESTE

La richiesta di assistenza, gestione e manutenzione da parte dell'utente finale va sempre indirizzata al Contact Center del Fornitore.

L'operatore del Contact Center del Fornitore che riceve la segnalazione², anche automatica dai sistemi di tele gestione, recupera tutte le informazioni relative alla segnalazione stessa ed in particolare:

- numero di telefono e di ubicazione della postazione telefonica e, qualora trattasi di richiesta per il terminale telefonico, modello del telefono;
- sede ed eventuale numero di presa a cui è collegato il telefono per il quale si richiede il servizio;
- causale della richiesta eventualmente fornita dal sistema di tele gestione;
- ogni altra informazione significativa per l'evento in questione.

L'Operatore (di primo o di secondo livello) provvederà ad attivare le tecniche di ripristino automatico della funzionalità dell'impianto attraverso i sistemi di tele gestione (ove esistenti) e ad inoltrare immediatamente la richiesta alla propria struttura di intervento, qualora non sia stato possibile il ripristino tramite la tele gestione.

L'operatore inoltre, in base ad una procedura definita specificamente per il servizio relativo, provvede a fornire all'utente o inviare immediatamente via apposita email il numero di *ticket* di chiamata, nonché gli esiti del tentativo di ripristino automatico.

Qualora si tratti di richiesta di gestione per configurazione PBX 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.

5.1.2 CRITERI DI CHIUSURA DELL'INTERVENTO

L'avvenuta chiusura del *ticket* di chiamata, nel rispetto dei tempi indicati nel capitolo 8, deve essere sempre indirizzata all'utente che ha effettuato la richiesta³.

In particolare:

- **per le richieste risolte:** comunicazione della chiusura e risoluzione dell'intervento con indicazione sintetica dell'intervento;
- **per le richieste irrisolte:** comunicazione della mancata soluzione dell'intervento con specifica indicazione della causale;
- **per le richieste smistate** ad altri soggetti competenti come altri fornitori o al Servizio tecnico referente del contratto all'interno dell'Ente, ecc.: comunicazione dello stato dell'intervento

² si parla di "segnalazione" in quanto si considera che parte delle richieste di intervento siano originate automaticamente dai sistemi di tele gestione, ed inoltre che in aggiunta alle usuali chiamate telefoniche l'operatore del Contact Center sia attrezzato per ricevere e gestire anche email

³ ovvero al Responsabile Operativo della sede oppure, se assente, al Responsabile del Contratto Esecutivo o a persone da loro delegate

(chiuso, sospeso, ecc.) con indicazione del riferimento (Società, persona, numero di telefono, email, ecc.) al quale è stata smistata la richiesta/informativa.

Il sistema di *Trouble Ticketing* dovrà essere aggiornato per consentire una chiusura in *real-time* dell'attività.

5.1.3 ATTIVITA' DEL CONTACT CENTER

Le attività oggetto del servizio possono essere riassunte in:

- ricezione chiamate, via telefono o email, provenienti dagli utenti, dai Responsabili o da persone da questi delegati, con i dati identificativi della richiesta;
- apertura *ticket*;
- qualificazione della richiesta: assistenza, manutenzione, supporto, attività gestione (IMAC), ecc.;
- classificazione della priorità/gravità. L'operatore deve essere in grado di modificare il livello di gravità in funzione della quantità di richieste pervenute associabili ad un unico guasto. Ad esempio, una successione di chiamate su malfunzionamenti di telefoni o linee (gravità bassa) da parte di diversi utenti della stessa sede, può essere causata da un guasto ad un apparato: in questo caso il livello di gravità deve essere immediatamente innalzato, adeguandolo alla tipologia di guasto;
- assistenza di primo livello specialistico per dare risposte agli utenti o per la gestione dei disservizi, anche se rilevati automaticamente a mezzo tele gestione;
- smistamento della richiesta al personale tecnico di secondo livello assegnato per una rapida risoluzione tramite tele gestione o intervento on-site;
- gestione delle richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- attivazione di procedure di escalation in situazioni di particolare gravità;
- controllo dei processi di risoluzione attivati e verifica degli esiti;
- chiusura del *ticket* all'atto della risoluzione del problema;
- rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento.

Il Fornitore ha inoltre l'obbligo di fornire agli utenti dei sistemi telefonici, tramite funzione specializzata presso il Contact center multicanale, **assistenza telefonica** per dare supporto e fornire informazioni:

- sulle modalità di funzionamento del sistema telefonico;
- sulla risoluzione di problemi tecnici in corso;
- riguardo la compatibilità di prodotti e/o soluzioni tecniche, necessarie per la connessione di prodotti o applicativi ai sistemi telefonici.

5.2 SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO

Le attività di monitoraggio e di controllo prestazionale costituiscono elementi essenziali dei servizi erogati dal Fornitore. La qualità e le prestazioni di tali servizi sono definite e misurate sulla base di appositi parametri di **Service Level Agreement**, la cui formulazione è definita nel capitolo 8.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà assicurare la qualità della Fornitura attraverso:

- il rispetto dei criteri di qualità dei propri processi, così come descritti nel Piano della Qualità di cui al par. 5.5;
- il monitoraggio dei sistemi per il rispetto dei parametri di SLA e l'attivazione di eventuali azioni correttive a fronte del loro mancato rispetto.

Per ogni guasto o malfunzionamento segnalato, il Fornitore dovrà impegnarsi ad intervenire, al fine di porre in atto le migliori soluzioni che consentano il ripristino delle condizioni ottimali di esercizio.

Per ogni richiesta di assistenza o gestione, il Fornitore dovrà impegnarsi ad intervenire al fine di porre in atto le migliori soluzioni che consentano il soddisfacimento della richiesta nel minor tempo possibile e comunque entro i tempi massimi previsti.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire assistenza di tipo sistemistico, ad es. per controllare l'adeguatezza delle prestazioni del sistema telefonico alla domanda dell'utenza, al fine di intervenire prontamente con attività di provisioning o ridimensionamenti atti ad adeguare il livello prestazionale alla domanda.

L'attività di assistenza di tipo sistemistico presuppone l'utilizzo di misure e procedure mirate a tenere sotto controllo la corrispondenza tra le mutate richieste degli utenti finali e le prestazioni del sistema. Le misure dovranno far riferimento al traffico offerto al sistema di fonia durante 5 giorni casualmente scelti per mese.

L'attività di assistenza di tipo sistemistico prevede inoltre incontri periodici, finalizzati all'analisi congiunta degli scostamenti citati in termini di traffico, servizi, modalità di accesso, rispetto a quanto previsto in fase di progetto, e la definizione degli interventi migliorativi.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni strumenti web-oriented per la gestione dei dati di fatturazione e rendicontazione, che dovranno permettere almeno le funzionalità minime:

- visualizzazione delle fatture emesse in formato elettronico (pdf o equivalente)
- visualizzazione di dati aggregati e di dettaglio relativi alle attività svolte (report)
- possibilità di generare report personalizzati.

Ogni Amministrazione Contraente potrà accedere con opportune credenziali ai dati d'interesse del proprio contratto, l'Agenzia potrà accedere ai dati di sintesi relativi al complesso di tutti i contratti in essere.

Tutti i dati di fatturazione e rendicontazione andranno mantenuti sull'applicazione web a disposizione delle Amministrazioni Contraenti e dell'Agenzia per l'intera durata della Convenzione, comprensiva dell'eventuale proroga, con la sola esclusione di quelli la cui cancellazione è prevista a norma di legge.

Ove le Amministrazioni Contraenti non avessero la possibilità anche temporanea di accedere al sito web del Fornitore, potranno richiedere la trasmissione delle fatture e dei report via PEC.

Il costo delle attività descritte, nonché di tutti i sistemi utilizzati e la documentazione che il Fornitore dovrà produrre a tale scopo, è inteso remunerato col prezzo del/dei servizi base e accessori contrattualizzati dall'Amministrazione Contraente.

5.3 REPORTISTICA

Con riferimento a tutti i parametri di SLA elencati nel capitolo 8, il Fornitore Aggiudicatario dovrà redigere e fornire all'Amministrazione Contraente ed all'Agenzia dei **report periodici** indicanti:

- periodo temporale di riferimento del report;
- descrizione dei parametri di SLA oggetto di misura;
- valori assunti dai parametri di SLA oggetto di misura;
- importo delle eventuali penali (vedi art. 19 Penali All. 5 Convenzione) associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati (vedi par. 8.2).

Nei report inoltre il Fornitore dovrà indicare il livello di efficacia della tele gestione (rapporto tra il numero delle segnalazioni guasti acquisite dal sistema di tele gestione e il numero totale delle segnalazioni di guasti sugli stessi PBX).

Il Fornitore dovrà rendere disponibili sul sito i dati con **cadenza trimestrale** (a gennaio, aprile, luglio e ottobre).

Per quei parametri di SLA il cui periodo di misura è esteso oltre il trimestre, la determinazione dell'importo dell'eventuale penale ad esso associata sarà presente nei soli report dei trimestri interessati ed assente negli altri.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili sul sito tali report all'Amministrazione Contraente ed all'Agenzia entro il quindicesimo giorno lavorativo del mese successivo a quello del periodo cui il report si riferisce.

A cadenza periodica almeno semestrale il Fornitore dovrà produrre ulteriori relazioni di sintesi relative agli aspetti sopra indicati, proponendo altresì eventuali interventi correttivi o migliorativi.

5.4 MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

L'Agenzia e/o l'Amministrazione Contraente si riservano la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio in merito alla qualità della fornitura e del servizio erogato tramite un gruppo di lavoro interno.

Il Fornitore dovrà indicare un "Project Manager" che sarà responsabile del controllo e del coordinamento, per l'intera durata della Convenzione, di tutte le attività di monitoraggio della qualità erogata. Il Project Manager costituirà il punto di riferimento dell'Agenzia e/o Amministrazione Contraente e parteciperà a incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento della Convenzione ovvero del singolo Contratto Esecutivo, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati.

Nel corso dell'esercizio sarà effettuato, da parte dell'Agenzia o di un'azienda esterna dalla stessa autorizzata, un monitoraggio periodico o a campione delle modalità di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti. Il Fornitore si impegna in ogni caso a risolvere quelle condizioni di ridotta qualità che possono creare problemi alle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore, nel prendere atto di quanto espresso, dovrà rendere disponibile la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari (su supporto informatico).

Ulteriori dettagli insieme ai relativi formati e modalità di invio saranno concordati tra il Fornitore e l'Agenzia prima della stipula della Convenzione.

5.4.1 INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Fornitore ha l'obbligo di predisporre ed adottare un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente finale, al fine di individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio. Le indagini di *customer satisfaction* dovranno essere condotte con le modalità descritte di seguito e con cadenze temporali almeno annuali:

- interviste su un campione di utilizzatori (pari ad almeno il 5% sul totale con un minimo di 10 utenti) dei sistemi oggetto dei servizi, orientate alla verifica della soddisfazione dei servizi resi e alla individuazione delle aree di miglioramento sia dei servizi resi che dei possibili miglioramenti dei sistemi;
- predisposizione di report analitici e in forma tabellare e grafica da mettere a disposizione in formato elettronico ai Responsabili dell'Agenzia e delle Amministrazioni Contraenti.

5.5 PIANO DELLA QUALITA'

Il Fornitore aggiudicatario, entro trenta giorni dalla stipula della Convenzione, dovrà predisporre il Piano della Qualità redatto in conformità agli standard ISO 9001, che costituisce il documento di riscontro per

la definizione puntuale dei parametri oggetto di misura, la illustrazione dei metodi di rilevazione e le successive verifiche dei livelli di servizio richiesti nel presente capitolato e di quelli migliorativi proposti dal Fornitore stesso.

Il Piano della Qualità dovrà contenere il riepilogo degli obiettivi di qualità del servizio e i metodi di rilevazione della qualità effettivamente fornita:

- l'identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- le specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e alla gestione dei problemi e delle non conformità;
- le procedure operative per la rilevazione, il monitoraggio e la verifica dei livelli di qualità dei servizi richiesti;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze in generale previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera, anche per gli ulteriori eventuali obiettivi di qualità del servizio proposti dal fornitore che non sono state oggetto di specifica richiesta.

Quanto sopra dovrà tenere conto delle effettive modalità di erogazione del servizio, con particolare riguardo all'impiego di risorse di Aziende diverse dal Fornitore.

L'Agenzia sarà comunque libera, entro dieci giorni dalla consegna del piano, di richiedere al Fornitore aggiudicatario eventuali osservazioni ed integrazioni. Il Fornitore dovrà consegnare all'Agenzia un documento contenente le modifiche richieste, in forma definitiva, entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla richiesta. Tale processo potrà ripetersi più volte in caso di mancato recepimento delle osservazioni ed integrazioni da parte del Fornitore. Tale documento, una volta approvato dall'Agenzia, rappresenterà la guida per le eventuali commissioni per il monitoraggio della fornitura.

6 SERVIZI ACCESSORI

Tutti i servizi accessori indicati nei paragrafi che seguono potranno essere acquisiti dall'Amministrazione Contraente solo se associati ai servizi base di manutenzione.

6.1 ASSISTENZA SISTEMISTICA ON SITE

A fronte di richieste da parte delle Amministrazioni, il Fornitore dovrà fornire assistenza sistemistica nei seguenti ambiti:

- **supporto sistemistico on-site** per definire modifiche gestionali o architetture delle reti fonia e/o dati, che fosse conveniente adottare per conseguire al meglio i vantaggi apportabili da nuove tecnologie o da opportunità di mercato legate a nuovi servizi;

- **supporto on site** durante l'attivazione di nuove applicazioni o apparati che il Committente decidesse di implementare, con particolare riguardo a soluzioni IP e wireless;
- **analisi approfondita di problemi o malfunzionamenti** che fossero indotti sulle reti da particolari situazioni quali: virus, applicazioni software, connessioni tra centrali telefoniche guaste o inefficienti, ecc.

Il Responsabile del Contratto Esecutivo richiederà al Referente del Fornitore lo svolgimento di attività di assistenza di tipo sistemistico on site, evidenziando le proprie necessità.

Il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione **tecnici esperti** sulle tecnologie telefoniche; gli interventi verranno pianificati di comune accordo nei tempi più brevi possibile ed in ogni caso entro 14 giorni solari dalla richiesta.

Gli interventi potranno essere richiesti sia in orario di lavoro (ossia dal lunedì al venerdì non festivi, tra le ore 8 e le ore 18), sia in orario notturno o festivo, e verranno remunerati sulla base delle ore d'intervento effettivamente prestate, differenziando la prima ora dalle successive. Le spese di viaggio o pasto sono a carico del Fornitore.

I servizi di assistenza sistemistica verranno **fatturati a consuntivo**, inserendo una voce specifica all'interno della fattura trimestrale relativa ai servizi base, corrispondente al trimestre solare in cui sono avvenuti gli interventi.

6.2 SERVIZI DI ADEGUAMENTO DEL SISTEMA TELEFONICO

Può essere conveniente per alcune Amministrazioni Contraenti incaricare lo stesso Fornitore per gli adeguamenti del sistema telefonico oggetto dei servizi di manutenzione, assistenza e gestione. Si parla in questo caso di **servizio di adeguamento del sistema telefonico**.

Per adeguamento del sistema telefonico si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- aggiunta di utenze (inclusi relativi apparecchi telefonici), anche attraverso l'aggiunta di nuovi armadi e altre componenti;
- aggiunta di schede se necessarie a far fronte alle esigenze manifestate;
- aggiornamento release delle componenti sw e/o hw delle centrali telefoniche;
- aggiunta di un sistema centralizzato (es. scheda segreteria telefonica, server per Unified Messaging, etc.);
- integrazione con dispositivi esterni (es. server con programmi per l'elaborazione dati di traffico, integrazione con sistemi di Call Center, ecc.).

Il servizio prevede l'obbligo per il Fornitore di effettuare interventi on site sugli elementi sistemistici del sistema telefonico, per quanto concerne le attività di cui sopra.

Il Fornitore è tenuto a coordinare inoltre tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di tutti gli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente ha necessità.

Gli interventi on site dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento (collaudo) delle apparecchiature installate e del sistema nella sua globalità; tale verifica sarà a cura del Fornitore, ma è lasciata libertà al Committente di coinvolgere proprio personale e/o personale di terzi.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente (D.M. 314/92 e successive modifiche).

Il servizio di adeguamento si attiva con modalità analoghe a quanto indicato nel cap. 3.3:

- l'Amministrazione Contraente richiederà al Contact Center multicanale la redazione di un Progetto Esecutivo per l'Adeguamento, indicando le proprie necessità;
- il Fornitore proporrà la soluzione più opportuna entro un tempo massimo di 20 (venti) giorni solari dalla richiesta;
- l'Amministrazione potrà proporre variazioni al progetto finché esso non risulti soddisfacente;
- l'Amministrazione potrà accettare in modo formale il Progetto esecutivo predisposto, oppure se non soddisfatta rinunciarvi del tutto.

Nel Progetto Esecutivo andranno evidenziati i costi dei materiali tecnologici (es. schede, sw, terminali, apparati telefonici, etc.) necessari, sulla base del **listino proposto dal Fornitore**⁴ e quantificata la manodopera necessaria per le attività d'installazione e configurazione degli apparati.

Nel caso l'Amministrazione fruisca del servizio di presidio on-site (vedi par. 6.4), le attività ordinarie di installazione verranno svolte dai tecnici di presidio, e quindi nulla in più è dovuto al Fornitore per la voce in questione. Per le attività complesse di configurazione e installazione non eseguibili da tecnici di presidio, dovranno essere quotati servizi di assistenza sistemistica on site (vedi par. 6.1), fatturati a consuntivo.

Nel caso l'Amministrazione non abbia richiesto il servizio di presidio on-site, le attività ordinarie d'installazione e configurazione saranno remunerate secondo le tariffe previste per il servizio di intervento su chiamata (vedi par. 6.5), mentre le attività complesse secondo le tariffe previste per l'assistenza sistemistica on site. In caso siano necessari adeguamenti della rete passiva si rimanda a quanto indicato nel par. 6.3.

Fermo restando l'obbligo del Fornitore di disporre delle parti di ricambio necessarie a garantire il servizio di manutenzione, sarà oggetto di valutazione tecnica l'importanza e la numerosità dei brand per i quali il Fornitore è in grado di presentare **un listino** che consenta l'adeguamento dei sistemi alle necessità delle Amministrazioni.

⁴ nel caso in cui l'Amministrazione Contraente abbia accesso ad un listino del produttore migliore rispetto a quello proposto nel Progetto esecutivo del Fornitore, esso è **obbligato** ad erogare il servizio di adeguamento utilizzando il materiale tecnologico fornito dall'Amministrazione Contraente.

Le Amministrazioni saranno comunque libere di approvvigionarsi tramite altri canali, fermo tuttavia l'obbligo del Fornitore di gestire il servizio di manutenzione anche per il sistema aggiornato, dopo l'adeguamento.

Il Fornitore dovrà elencare nella propria offerta tecnica i brand e modelli sui cui è in grado di fornire tale listino.

Il listino economico per la fornitura delle parti, allegato all'Offerta economica e caricato a sistema, dovrà essere coerente con quanto dichiarato in sede di Offerta tecnica.

Il listino dovrà includere, oltre a sistemi ed apparati per la telefonia (centralini, schede, apparecchi telefonici, posti operatore, ecc.), anche sistemi connessi (gateway, caselle vocali e messaggistica, controllo addebiti, ecc.) con particolare riferimento a sistemi di cercapersone (paging) per uso ospedaliero e ai relativi terminali (pager).

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata della Convenzione, la disponibilità di tutti gli apparati presenti nel listino. In caso di cessata produzione o distribuzione degli apparati e/o dei relativi accessori, il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione all'Agenzia Intercent-ER. Quest'ultima concorderà con il Fornitore i nuovi modelli di apparati da inserire a listino della Convenzione in sostituzione di quelli usciti di produzione, con il vincolo che i nuovi apparati abbiano caratteristiche del tutto equivalenti, o migliorative, rispetto ai modelli precedenti.

Una volta all'anno il Fornitore potrà aggiornare il catalogo degli apparati, proponendone di nuovi tra quelli al momento in commercio. La nuova lista, che dovrà essere approvata dall'Agenzia, verrà pubblicata sul sito Intercenter e da quel momento potrà essere utilizzata dalle Amministrazioni contraenti per il servizio di aggiornamento dei propri sistemi telefonici.

6.2.1 MANUALI D'UTENTE E SISTEMA

Il Fornitore dovrà prevedere la distribuzione alle Amministrazioni Contraenti di un manuale esplicativo in lingua italiana (il cui costo si intende compreso nel prezzo della fornitura) in riferimento all'utilizzo dei terminali d'utente ovvero dei sistemi centralizzati forniti sulla base dei servizi di adeguamento di cui sopra.

6.3 ESPANSIONE DELLA RETE PASSIVA

Si parla di "**Espansione della rete passiva**" in tutti i casi in cui vengono richiesti servizi di qualsiasi genere, per il completamento dei quali è necessario espandere i permutatori telefonici e/o aggiungere cavi e prese lato utente.

Per attivare questo servizio:

- l'Amministrazione dovrà presentare una richiesta al Contact Center multicanale identificando le proprie necessità;
- il Fornitore dovrà predisporre un preventivo analitico⁵ di spesa e farlo pervenire all'Amministrazione entro un tempo massimo di 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta;
- l'Amministrazione dovrà accettare formalmente il preventivo analitico.

Il servizio include le seguenti attività:

- fornitura e messa in opera di prese, cavi e connettori per attività di espansione della rete passiva;
- fornitura e messa in opera di patch panel e patch cord per attività di espansione della rete passiva;
- le attività su esposte possono richiedere lavori accessori di piccola entità a cura del Fornitore (ad esempio aggiunta di un cavo in canalizzazioni esistenti o stesura di brevi tratti di canalizzazioni esterne, ecc.).

I materiali per svolgere le attività sopra menzionate, comprensive degli eventuali lavori accessori, verranno gestite secondo un **listino di prezzi unitari** che verrà fornito dal concorrente, allegato all'Offerta Economica e caricato a sistema, e quindi messo a disposizione delle Amministrazioni Contraenti attraverso la piattaforma Intercenter.

Nel caso in cui una Amministrazione Contraente abbia accesso ad un listino migliore rispetto a quello proposto dal Fornitore, potrà utilizzarlo liberamente per acquistare i materiali, purché essi rispondano agli standard tecnologici necessari.

Le voci riportate nel listino dovranno essere almeno le seguenti:

- cavi multi coppia telefonici da 25, 50 e 100 coppie, guaina esterna LSZH;
- patch panel altezza 1 U non schermato, di tipo precaricato, equipaggiato con 24 porte RJ45 per cavi UTP;
- patch panel altezza 1 U per attestazione cavo telefonico con 50 prese frontali tipo RJ45;
- scatole tipo UNI503 da esterno, da incasso o su facciata di torretta a pavimento coi relativi accessori;
- connettori RJ45 per cavi UTP;
- patch cord ad una coppia e a due coppie, 100 Ohm, per permutazione telefonica e collegamento degli apparecchi, di varie lunghezze.

⁵ col termine analitico si intende che il preventivo dovrà specificare almeno le seguenti voci di spesa: elenco dettagliato dei materiali tecnologici che il Fornitore prevede di impiegare, installazione e collaudo, opere civili in termini di manodopera e di materiali utilizzati.

Nel caso l'Amministrazione fruisca del servizio di presidio on-site (vedi par. 6.4), le attività di cablaggio potranno essere svolte dai tecnici di presidio, e quindi nulla in più è dovuto al Fornitore per la voce in questione.

Nel caso l'Amministrazione non abbia richiesto il servizio di presidio on-site, l'attività d'installazione e configurazione sarà remunerata secondo le tariffe previste per il servizio di intervento su chiamata (vedi par. 6.5).

Le caratteristiche minime richieste al Fornitore per l'espletamento del presente servizio sono indicate nei punti seguenti:

- il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali ovvero esperienza lavorativa almeno triennale in ambito manutenzione e gestione sistemi di cablaggio strutturato;
- i componenti forniti dovranno essere conformi agli standard specifici dei sistemi installati;
- le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione sistemi di cablaggio.

6.4 PRESIDIO ON-SITE

Il servizio di **Presidio on-site** potrà essere richiesto nelle seguenti versioni di orario:

- **semplice:** dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00 (non comprende intervallo pranzo);
- **esteso:** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 – o dalle 8.00 alle 17.00 - (comprende in entrambi i casi un intervallo pranzo di 60');
- **esteso con sabato:** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 – o dalle 8.00 alle 17.00 - (comprende in entrambi i casi un intervallo pranzo di 60'), oltre il sabato dalle 8.00 alle 13.00 (senza intervallo pranzo);
- **completo:** H24, 365 giorni l'anno, 7 giorni su 7 compresi festivi.

Gli orari semplice, esteso e esteso con sabato non prevedono alcuna attività nei giorni festivi.

In caso di utilizzo congiunto del presidio on site e dei servizi di manutenzione i canoni annui per derivato di cui all'offerta economica saranno ridotti del 20% (venti per cento).

Il servizio di presidio on-site prevede le stesse attività previste dai servizi di manutenzione e/o gestione e assistenza, oltre allo svolgimento di tutti i compiti operativi che il Responsabile dell'Amministrazione richiederà, garantendo un primo livello d'intervento per le seguenti attività:

- individuazione dei guasti (controlli in tempo reale, ciclici e a soglia) ed avvio delle procedure di gestione dei *trouble ticket*;
- ripristino delle piene funzionalità delle centrali, compresa la riparazione/sostituzione delle parti guaste;

- programmazione e riconfigurazione delle utenze;
- traslochi di utenze su cablaggio esistente;
- su richiesta del responsabile dell'Amministrazione, raccolta ed elaborazione di dati di traffico dei derivati secondo le modalità concordate;
- analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni (Erlang per ciascuna direttrice nelle varie ore della giornata, congestioni, utilizzo degli instradamenti alternativi, etc.);
- gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "fornitore più conveniente".

Il prezzo relativo a questo servizio sarà espresso in canoni annuali e dovrà essere fisso, a meno di incrementi ISTAT sui prezzi al consumo; l'addebito della spesa sarà effettuato con canoni trimestrali pari a 1/4 del canone annuale.

La durata minima contrattuale per il servizio è fissata in dodici mesi, con possibilità di estensione fino al termine del periodo di validità della Convenzione.

Sarà cura del Fornitore garantire comunque la presenza del personale di presidio, tenendo conto di ferie, malattie, formazione del personale.

Il personale impiegato per il presidio on-site potrà anche essere utilizzato come manodopera necessaria per i servizi di adeguamento del sistema telefonico (vedi par. 6.2) o di espansione della rete passiva (vedi par. 6.3). In tali casi, il costo della manodopera necessaria si intenderà incluso nel canone del servizio di presidio on-site.

6.5 INTERVENTO SU CHIAMATA

Il servizio di "intervento su chiamata" potrà essere acquisito dall'Amministrazione nell'ambito dei servizi base di manutenzione ma anche per la manodopera necessaria per i servizi di adeguamento del sistema telefonico o di espansione della rete passiva.

Il singolo intervento sarà associato ad una specifica esigenza di manutenzione o di gestione e assistenza e comporterà gli stessi oneri e le stesse attività previste per il servizio a cui è riferito.

Il servizio può pertanto essere richiesto nei seguenti casi:

- richiesta di attività di manutenzione che avvengano al di fuori dell'orario contrattualizzato ovvero con un Livello di Qualità (vedi cap. 6) più elevato rispetto a quello contrattualizzato;
- richiesta di attività di gestione o assistenza che avvengano al di fuori dell'orario contrattualizzato ovvero con un Livello di Qualità più elevato rispetto a quello contrattualizzato;
- attività straordinarie di gestione o assistenza negli orari contrattualizzati ma con un Livello di Qualità più elevato rispetto a quello contrattualizzato.

Ull servizio intervento su chiamata potrà essere richiesto per tutta la durata contrattuale del Contratto Esecutivo relativo ai servizi base.

Il prezzo del servizio di intervento su chiamata dovrà essere espresso per ora lavorata presso la sede di intervento e sarà differenziato tra la prima e le successive ore, nonché se l'intervento sarà richiesto nel periodo di normale orario di lavoro (lunedì-venerdì 9.00-18.00) ovvero fuori da tale intervallo.

Il prezzo offerto è fisso per tutta la durata contrattuale del Contratto Esecutivo, a meno di incrementi ISTAT sui prezzi al consumo, a partire dagli anni successivi al primo.

7 OSSERVANZA DI NORME, LEGGI E REGOLAMENTI

Il Fornitore è tenuto all'osservanza delle norme di legge e di regolamento adottate dalle Autorità competenti in materia di contratti di lavoro e sicurezza e di quant'altro possa comunque interessare la presente procedura.

Si sottolinea in particolare:

Sicurezza, privacy e riservatezza

Il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni Contraenti che i servizi erogati e l'eventuale trattamento di dati per loro conto sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2006, n. 196) ed eventuali integrazioni o successive modificazioni e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato "B" del citato Codice.

Le Amministrazioni Contraenti potranno effettuare operazioni di auditing in ordine alle procedure adottate dal Fornitore in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi ed agli altri obblighi assunti.

Il Fornitore non potrà conservare copia di dati personali di proprietà delle Amministrazioni Contraenti eventualmente acquisiti nel corso della fornitura, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore dovrà impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati personali, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, e di qualunque altro genere di cui verrà a conoscenza in conseguenza dei servizi resi vengano considerati come riservati. Il personale deve inoltre essere adeguatamente istruito sugli aspetti normativi e giuridici inerenti alla riservatezza dei dati

ed attenersi all'osservanza delle norme vigenti. Il Fornitore è responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti per le violazioni all'obbligo di riservatezza commesse da propri dipendenti. I dati tecnici relativi alle attività prestate a seguito della presente Convenzione, che dovranno essere portati a conoscenza del Fornitore al fine di realizzare i servizi, non saranno considerati come riservati a meno di una espressa indicazione formulata per iscritto.

8 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Nell'ottica di soddisfare le molteplici esigenze di una clientela diversificata come quella rappresentata dalla gamma delle Amministrazioni che potranno aderire alla Convenzione, sono disponibili differenti **Livelli di Qualità** per i Contratti Esecutivi:

- **Semplice;**
- **Esteso;**
- **Esteso con sabato**
- **Completo.**

Tali **Livelli di Qualità** sono caratterizzati da differenti livelli di servizio (SLA) e da una diversa finestra di erogazione degli stessi, come riassunto nella tabella seguente:

Semplice
Lun-Ven 9.00-14.00
Esteso
Lun-Ven 9.00-18.00
Esteso con sabato
Lun-Ven 9.00-18.00 Sab. 8.00-13.00
Completo
H24, 7 giorni su 7

Tabella 1 - Finestre di erogazione dei servizi

Tutti i valori assunti dai parametri di SLA descritti nel seguito saranno misurati, tranne ove diversamente specificato, sulla base della **finestra temporale di erogazione dei servizi** contrattualizzata dall'Amministrazione Contraente (differente a seconda del Livello di Qualità selezionato).

Per ciascuno dei parametri di SLA sono di seguito indicate le definizioni e le soglie minime, eventualmente differenti in funzione del **Livello di Qualità** contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente, che il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire, pena l'applicazione delle penali secondo le modalità previste all'art. 19 Penali dell'All. 5 Convenzione.

Il Fornitore ha facoltà di proporre nell'Offerta Tecnica, per ciascun Livello di Qualità, alcuni valori di soglia minima migliorativi rispetto a quelli indicati nel presente capitolo; tali proposte saranno oggetto di valutazione tecnica in relazione all'entità del miglioramento offerto. In caso di aggiudicazione, i valori migliorativi offerti saranno inseriti in Convenzione quali soglia minima per la misurazione dei parametri di SLA e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate.

8.1 LIVELLO DI GRAVITA' DEL PROBLEMA O DELLA RICHIESTA

L'importanza di ciascun guasto segnalato sarà codificato attraverso dei **Livelli di gravità** assegnati dal Contact Center multicanale del Fornitore.

L'assegnazione dello specifico Livello di gravità dovrà essere repentinamente segnalata (in accordo con i livelli di servizio contrattualizzati descritti nel seguito) dall'operatore del Contact Center multicanale all'utente che ha aperto la chiamata e, per i guasti di livello 1 e 2, al Referente nominato dall'Amministrazione Contraente tramite uno degli strumenti di comunicazione disponibili (preferibilmente via posta elettronica, altrimenti con altri mezzi).

All'interno della segnalazione l'operatore del Contact Center multicanale dovrà inserire le seguenti informazioni minime:

- numero identificativo univoco della chiamata;
- eventuale diagnosi di massima della causa del disservizio;
- stima in merito alle modalità di ripristino del servizio oggetto di guasto;
- stima in merito alle tempistiche di ripristino del servizio oggetto di guasto.

I **Livelli di gravità** assegnabili ai guasti sono definiti nella seguente tabella:

Livello di gravità	Descrizione
1	Guasto Bloccante: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico oppure di almeno una postazione di operatore o utente VIP ⁶
2	Errore Grave: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale delle utenze gestite dal sistema telefonico compresa fra il 20% ed il 10%
3	Disservizio o richiesta di assistenza: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 10% delle utenze gestite dal sistema telefonico oppure semplice richiesta di assistenza o gestione

Tabella 2 - Livelli di gravità

8.2 LIVELLI DI SERVIZIO

I servizi erogati verranno monitorati sulla base dei seguenti parametri di SLA:

- **Tempo di risposta al malfunzionamento:** tempo che intercorre tra la segnalazione della malfunzione da parte degli utenti dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte dell'operatore del Contact Center multicanale, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino, nonché del Livello di gravità assegnato al guasto. L'operatore è tenuto ad associare orario e relativo numero di ticket univoco alla segnalazione pervenuta da parte dell'Amministrazione comunicandolo poi alla stessa tramite email;
- **Tempo di risoluzione del malfunzionamento:** è il tempo che intercorre tra l'orario della presa in carico da parte del Contact Center multicanale della segnalazione del disservizio, anche mediante segnalazione automatica da parte del sistema di tele gestione o di altri sistemi, e la risoluzione del problema⁷. Il Contact Center multicanale è tenuto ad inviare una seconda email che richiami il numero di ticket della segnalazione dell'Amministrazione e riporti i dettagli dell'eventuale intervento effettuato e l'orario di completamento dell'attività;
- **Tempo di intervento su chiamata per manutenzione:** è il tempo che intercorre tra l'istante della richiesta (effettuata dall'Amministrazione Contraente) di intervento del personale tecnico del Fornitore Aggiudicatario per attività di manutenzione al di fuori della finestra contrattualizzata e l'istante di inizio dell'intervento stesso;
- **Tempo di intervento su chiamata per gestione e assistenza:** è il tempo che intercorre tra l'istante della richiesta (effettuata dal Referente dell'Amministrazione Contraente) di

⁶ gli utenti catalogati come VIP non potranno superare il 5% tra quelli attivi del sistema telefonico

⁷ La chiusura del disservizio viene registrata dal Contact Center del Fornitore in seguito a conferma, da parte dell'Amministrazione Contraente, della corretta operatività del servizio precedentemente oggetto di guasto.

intervento per attività di gestione e/o assistenza e l'istante di inizio dell'intervento stesso da parte del personale tecnico del Fornitore;

- **Disponibilità unitaria del sistema telefonico:** è definita come la percentuale di tempo durante il quale un singolo sistema telefonico è funzionante **ovvero non si verifica su di essa un disservizio caratterizzato con Livello di gravità di tipo 1**. La disponibilità unitaria è misurata su base anno solare (in funzione del livello di qualità: Semplice, Esteso o Completo, prescelto dall'Amministrazione Contraente).

Il Fornitore dovrà impegnarsi a rispettare i valori obiettivo, pena l'applicazione delle relative penali ad essi associate descritte all'art. 19 Penali dell'All. 5 Convenzione, per ciascuno dei parametri di SLA descritti, come indicato nella seguente Tabella.

In sede d'Offerta Tecnica il concorrente ha facoltà di proporre valori migliorativi rispetto a quelli massimi indicati.

Parametro		Valore		
Descrizione	Livello di gravità	Semplice	Esteso	Completo
Tempo di risposta al malfunzionamento	Tutti	4 ore* o ____ (valore migliorativo) nel 95% dei casi	2 ore* o ____ (valore migliorativo) nel 95% dei casi	1 ora* o ____ (valore migliorativo) nel 95% dei casi
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	1	8 ore*o ____ (valore migliorativo)	4 ore*o ____ (valore migliorativo)	2** ore*o ____ (valore migliorativo)
	2	16 ore*o ____ (valore migliorativo)	8 ore*o ____ (valore migliorativo)	4 ore*o ____ (valore migliorativo)
	3	24 ore*o ____ (valore migliorativo)	16 ore*o ____ (valore migliorativo)	8 ore*o ____ (valore migliorativo)
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	8 ore*o ____ (valore migliorativo)	4 ore*o ____ (valore migliorativo)	2 ore*o ____ (valore migliorativo)
Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza, anche su chiamata	Tutti	Entro 48 ore* o ____ (valore migliorativo) nel 95% dei casi	Entro 24 ore* o ____ (valore migliorativo) nel 95% dei casi	Entro 12 ore* o ____ (valore migliorativo) nel 95% dei casi
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Tutti	90% o ____ % (valore migliorativo) su base annuale	95% o ____ % (valore migliorativo) su base annuale	99% o ____ % (valore migliorativo) su base annuale

Tabella 3- Valori obiettivo dei parametri di SLA

(*) le ore si riferiscono alla finestra di erogazione relativa allo specifico livello di qualità scelto (cfr. Tabella 1)

(**) il tempo di ripristino si riduce a 1 ora nel caso di possibilità di soluzione in telediagnostica o di sede in cui è presente il presidio fisso (nelle finestre orarie relative)

La continuità dei servizi erogati dal Fornitore verrà monitorata sulla base del **tempo di sospensione del servizio per attività concordate**, definito come il tempo di durata di interruzione del servizio dovuto all'esecuzione di un'attività di:

- ampliamento del sistema telefonico (includere variazioni dimensionali, riguardanti anche le linee voce/dati);
- upgrade del sistema telefonico o di sue specifiche componenti (organi centrali, organi periferici, schede, etc.);
- variazioni di configurazione della centrale telefonica.

L'Offerente dovrà impegnarsi a rispettare, pena l'applicazione delle relative penali ad essi associate descritte all'art. 19 Penali dell'All. 5 Convenzione, il valore obiettivo indicato nella Tabella seguente (in

sede d'Offerta Tecnica il concorrente ha facoltà di proporre un valore migliorativo rispetto a quello massimo indicati):

Parametro	Valore obiettivo
Tempo di sospensione del servizio per attività concordate*	60 minuti o ____ (valore migliorativo proposto) nel 99% dei casi (statistica annuale)

Tabella 4 - Valori obiettivo dei parametri di SLA di continuità dei servizi

(*) la finestra di erogazione è considerata in funzione del Livello di Qualità contrattualizzato (Semplice, Esteso o Completo) dall'Amministrazione Contraente.