



SERVIZI DI ASSISTENZA, GESTIONE E MANUTENZIONE

DI SISTEMI E APPARATI DI TELEFONIA 3

GUIDA ALLA CONVENZIONE

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE.....	5
3. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DI CONTRATTO ESECUTIVO.....	7
5. Organizzazione per la Gestione dell'Avvio Attività;.....	7
3.1 Richiesta di Progetto Esecutivo.....	8
3.2 Sopralluoghi e Raccolta delle Informazioni	9
3.3 Presentazione Progetto Esecutivo	11
3.4 Accettazione del Progetto Definitivo: Emissione OdF.....	12
4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE RICHIESTE.....	13
5. RIFERIMENTI PER MODELLI DI DOCUMENTO.....	16

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 3 stipulata tra l'Agenda regionale Intercent-ER (di seguito Agenzia) e FASTWEB S.p.A. (di seguito FASTWEB), 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 € 8.000.000,00 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'Agenda 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 PEC, 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 FASTWEB 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>	800.177.777
<i>e_mail</i>	intercenter@fastweb.it
<i>PEC</i>	convenzioneintercenter@pec.fastweb.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi
Centro Gestione Ordini	
<i>Telefono</i>	800.177.777
<i>e_mail</i>	intercenter@fastweb.it
<i>PEC</i>	convenzioneintercenter@pec.fastweb.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi
Help Desk Assistenza tecnica	
<i>Telefono</i>	800.893.555
<i>e_mail</i>	nocintercenter@fastweb.it
<i>Orario</i>	H24 x 7
Help Desk Informativo – Avanzamento Richieste	
<i>Telefono</i>	800.177.777
<i>e_mail</i>	intercenter@fastweb.it
<i>PEC</i>	convenzioneintercenter@pec.fastweb.it
<i>Orario</i>	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

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 correttiva e preventiva dei sistemi telefonici,
- Gestione on-site e remota (tele-gestione) di sistemi telefonici,
- Assistenza agli utenti dei sistemi telefonici,

I servizi base possono essere richiesti con quattro livelli di qualità del servizio: Semplice, Esteso, Esteso con Sabato, Completo, come descritto nel Capitolato Tecnico.

Di seguito è riportata la tabella riepilogativa con l'indicazione della copertura oraria prevista per ciascuno dei quattro livelli di qualità.

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

Servizi connessi:

- Contact Center multimediale per accoglienza e gestione richieste,

- Monitoraggio e Rendicontazione.

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

Servizi accessori:

- Assistenza sistemistica on-site.
- Servizi di adeguamento degli impianti telefonici,
- Espansione della rete passiva
- Presidio on-site dei sistemi telefonici,
- Intervento su chiamata,

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

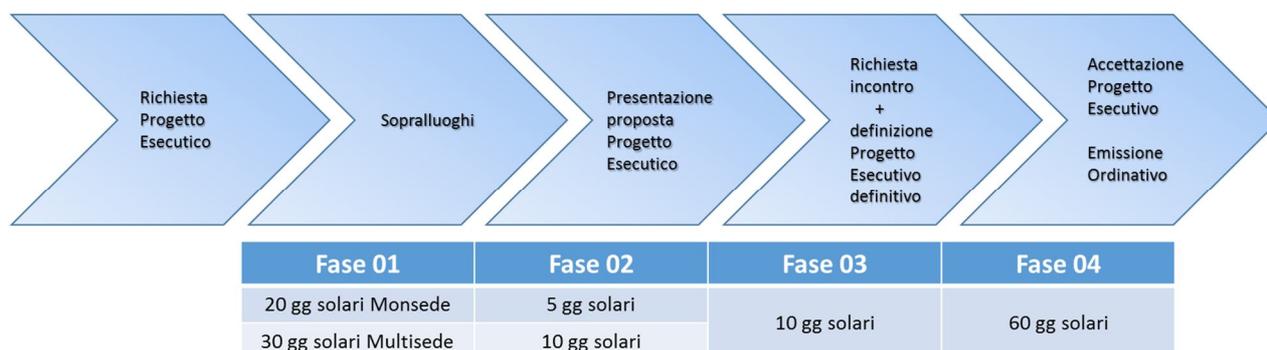
Per un maggiore dettaglio si rimanda al Capitolato Tecnico ed alla Relazione Tecnica di risposta.

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, FASTWEB) 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 FASTWEB), secondo un template predefinito, 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**;
6. **Emissione di Ordinato di Fornitura (OdF)** da parte dell'Amministrazione tramite un template pre-definito da inviare al Contact Center FASTWEB (o al portale Intercent).

FASTWEB si impegna a rispettare la tempistica sintetizzata nella figura seguente conformi alla risposta tecnica formulata in fase di gara.



3.1 Richiesta di Progetto Esecutivo

Le strutture organizzative responsabili per l'attivazione dei servizi sono il *Centro Servizi (Contact Center)* ed il personale indicato all'interno del team di gestione, in particolare le figure previste in Filiera Operativa Prevendita e Filiera Operativa di Realizzazione, di seguito indicate come *Prevendita&Realizzazione*, le quali opereranno congiuntamente alle altre strutture tecniche, di assistenza e commerciali.

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 funzionario commerciale FASTWEB o trasmetterla tramite posta elettronica all'indirizzo PEC: convenzioneintercenter@pec.fastweb.it.

La richiesta dovrà essere corredata da tutte le 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,
 - 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 FASTWEB 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 Prevendita&Realizzazione, 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:

- 20 gg solari per Amministrazioni Monosede;
- 30 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 Prevendita&Realizzazione, 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 Prevendita&Realizzazione 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 FASTWEB 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 FASTWEB 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) il **Piano dei Tempi** previsti a partire dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura (OdF);
- i) eventuali **Piani di Sviluppo (PdS)** suggeriti da FASTWEB, in ottica di ottimizzazione e raccordo con tutti i servizi FASTWEB di nuovo rilascio, con particolare focus sulle Convenzioni in essere con FASTWEB stessa;
- j) eventuali piani di **Collaudo dei Servizi (CS)**;

- k) **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 della struttura di vendita e *Prevendita&Realizzazione* 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 FASTWEB con una delle seguenti modalità:
 - o adesione via PEC;
 - o digitalmente tramite portale Intercent.
2. Il Contact Center trasmetterà l'OdF al referente commerciale che eseguirà i controlli preliminari contattando l'Amministrazione per avere eventuali chiarimenti o confermando la validà/correttezza dell'OdF al Contact Center;
3. Il Contact Center accetta l'OdF inviando notifica tramite PEC al referente dell'amministrazione e/o accedendo al Portale Intercent;
4. Il Contact Center esegue il caricamento tramite SR sui sistemi interni FASTWEB per l'avvio delle attività tecniche e di delivery;

5. Le unità competenti prendono in carico la richiesta, avviando le attività necessarie all'evasione della richiesta, consolideranno l'ordine definitivo, eventualmente contattando o visitando l'Amministrazione.

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 FASTWEB, i cui riferimenti sono:

Help Desk Informativo	
Telefono	800.177.777
e_mail	intercenter@fastweb.it
PEC	convenzioneintercenter@pec.fastweb.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi
Centro Gestione Ordini	
Telefono	800.177.777
e_mail	intercenter@fastweb.it
PEC	convenzioneintercenter@pec.fastweb.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi
Help Desk Assistenza tecnica	
Telefono	800.893.555
e_mail	nocintercenter@fastweb.it
Orario	H24 x 7
Help Desk Informativo – Avanzamento Richieste	
Telefono	800.177.777
e_mail	intercenter@fastweb.it
PEC	convenzioneintercenter@pec.fastweb.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Le fasi principali in cui si articola il Processo di Erogazione del servizio di Call Center sono le seguenti:

1. **Presa in carico della richiesta:** l'utente prende contatto con il front-office per segnalare un problema o un'esigenza specifica, tramite uno dei canali di comunicazione previsti; il sistema ha a disposizione tutti i dati di identificazione dell'utente e degli Asset a disposizione. L'operatore quindi è indirizzato verso le attività di diagnosi e descrizione dettagliata della richiesta.

Per tutte le richieste, siano esse problemi, oppure richieste di informazioni / assistenza, la registrazione iniziale include sommariamente:

- i dati identificativi dell'utente;
- l'ora e la data della chiamata;
- la descrizione dei problemi segnalati o delle richieste di assistenza formulate dall'utente;
- in caso di richieste di assistenza, sintesi dell'eventuale supporto fornito.

1. **Gestione della richiesta:**

a. Assegnazione delle priorità: l'attività è fondamentale per il corretto funzionamento del processo ed è pertanto supportata da tabelle di assegnazione predefinite e aggiornabili.

b. Inoltro della richiesta: Il front-office comunica all'utente il riferimento del ticket aperto, inserisce nel ticket tutte le informazioni raccolte, assegna la priorità alla richiesta e la inoltra all'area di competenza.

c. Gestione dei solleciti: E' gestito il rapporto con l'utente per dare certezza che la richiesta stia percorrendo correttamente l'iter previsto, fornendo anche la stima dei tempi necessari alla evasione della richiesta stessa.

d. Escalation: Con il termine escalation si intende il "percorso" che un ticket aperto può percorrere all'interno dell'intera organizzazione che eroga il servizio di assistenza durante il suo ciclo di vita; può esservi escalation di priorità come di competenze. Con riferimento alle attività di monitoraggio ed analisi delle performance dei sistemi verranno gestiti i seguenti processi:

e. **gestione eventi:** la lista che segue raccoglie le principali attività incluse nel processo:

- monitoring di allarmi;
- monitoring del livello di servizio e degli indicatori di servizio (KPI – Key Performance Indicators);
- notifica di problemi;
- lavori programmati;
- manutenzione preventiva.

f. **gestione guasti:** la lista che segue raccoglie le principali attività incluse nel processo:

- diagnosi iniziale degli errori;
- coordinamento degli allarmi;
- analisi d'impatto dei fault;
- troubleshooting;
- monitoraggio e gestione degli SLA.

g. **change management:** la lista che segue raccoglie le principali attività incluse nel processo:

- monitoraggio di attività e / o modifiche pianificate.

h. **information management:** la lista che segue raccoglie le principali attività incluse nel processo:

- stato dei sistemi gestiti;
- gestione delle chiamate telefoniche;
- gestione delle notifiche via telefono, mail.

i. **reportistica:** lo strumento di verifica sui livelli di servizio è costituito da report sul funzionamento dei servizi erogati. Tali report comprenderanno statistiche di chiusura Trouble Ticket e disponibilità dei sistemi.

2. Chiusura della richiesta: la conclusione delle richieste avviene in due modalità :

1. Chiusura primo livello. L'agente di front-office effettua direttamente la chiusura del ticket.
2. Chiusura secondo livello. Nei casi di inoltro al secondo livello, la chiusura viene gestita dal possessore del ticket che provvede ad effettuare la chiusura tecnica del ticket; l'Help Desk, verificando l'effettiva evasione della richiesta, chiude definitivamente il ticket.

5. RIFERIMENTI PER MODELLI DI DOCUMENTO

5.1 Richiesta Progetto Esecutivo (RPE)

Composta da:

1. Modulo Richiesta Progetto Esecutivo,
2. Allegato 1 – RPE Modulo Richiesta Progetto Esecutivo,
3. Piano dei Fabbisogni,
4. Modulo Censimento (CNI);

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