

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA, GESTIONE E
MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA**

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	3
1.1	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	3
1.2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
1.3	CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
1.3.1	OBBLIGHI DI PRESA IN CARICO E DI FATTURAZIONE	5
1.3.2	AUTORIZZAZIONI	5
1.3.3	REQUISITI DI CONFORMITA' DEI BENI E MATERIALI UTILIZZATI	5
1.4	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
1.5	DURATA CONTRATTUALE	6
1.6	REFERENTE DEL FORNITORE	6
1.7	PROCEDURA DI ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	7
1.7.1	RICHIESTA DI PROGETTO ESECUTIVO	8
1.8	DISATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	9
1.9	CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONVENZIONE	9
2	PRESA IN CARICO DEL SISTEMA TELEFONICO	10
2.1	TELE GESTIONE E TELE DIAGNOSI DEGLI IMPIANTI	11
3	SERVIZI BASE DI MANUTENZIONE	11
3.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA	12
3.2	MANUTENZIONE PREVENTIVA	14
3.3	SERVIZI DI GESTIONE E ASSISTENZA A SISTEMI E UTENTI	15
3.3.1	CONFIGURAZIONE DEGLI ACCESSI E DEI SERVIZI	15
3.3.2	CONFIGURAZIONE DEGLI UTENTI	15
3.3.3	CONFIGURAZIONI DEL SISTEMA TELEFONICO	17
3.3.3.1	Manuali d'utente e sistema	18
4	SERVIZI CONNESSI	18
4.1	SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE	18
4.1.1	CRITERI DI ATTIVAZIONE DELLE RICHIESTE	18
4.1.2	CRITERI DI CHIUSURA DELL'INTERVENTO	19
4.1.3	ATTIVITA' DEL CONTACT CENTER	20
5	SERVIZI ACCESSORI	21
5.1	ASSISTENZA	21
5.2	SERVIZI DI ADEGUAMENTO DEL SISTEMA TELEFONICO	21
5.2.1	ESPANSIONE DELLA RETE PASSIVA	23
5.2.2	PRESIDIO ON-SITE	24
5.2.3	INTERVENTO SU CHIAMATA	25
5.2.4	FORMAZIONE	25
5.3	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO	27
5.4	REPORTISTICA	27
5.5	MONITORAGGIO DELLA QUALITA'	28
5.5.1	INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	28
5.6	PIANO DELLA QUALITA'	28
6	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	30
6.1	LIVELLO DI GRAVITA' DEL PROBLEMA O DELLA RICHIESTA	30
6.2	LIVELLI DI SERVIZIO	31
6.3	PENALI	34

1 INTRODUZIONE

1.1 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il presente Capitolato Tecnico (di seguito anche “documento”) si compone di **più parti** dalle seguenti finalità:

- ✓ *l'introduzione*, il presente capitolo, che riporta gli obiettivi ed i dati specifici della gara e della convenzione, le modalità di attivazione della fornitura e valorizzazione del contratto;
- ✓ presentazione e di valutazione delle offerte;
- ✓ *i capitoli da 2 a 5 compresi* che descrivono i servizi richiesti con le relative condizioni;
- ✓ *il capitolo 6* che descrive i livelli di servizi con i quali possono essere richiesti i servizi e le relative penali;
- ✓ *l'Allegato A* che riporta un elenco dei sistemi telefonici presso le Amministrazioni del territorio. Si precisa che l'elenco sia degli apparati che delle Amministrazioni è puramente indicativo e non esaustivo.

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;
- 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;
- 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;
- 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 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 (cfr. 6) 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.

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

1.3.1 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 agli anni 1990 e seguenti, salvo quanto espresso nel successivo paragrafo 1.7.1 lettera c), relativamente alle problematiche di acquisizione delle parti di ricambio.

E' facoltativa da parte del Fornitore la presa in carico di impianti la cui prima installazione sia anteriore al 1990.

Ai fini della fatturazione del canone il conteggio delle Utenze interne sarà effettuato all'atto della presa in carico ed al 31 dicembre di ogni anno e varrà per i successivi 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 attraverso la installazione di nuove schede attacchi di utente sul PBX.

1.3.2 AUTORIZZAZIONI

Il Fornitore si impegna a rispettare per l'erogazione dei servizi richiesti i requisiti di conformità alla normativa vigente, in particolare a quelli previsti dal D.M. 314/92 e s.m.i.

Di conseguenza si impegna a possedere ovvero utilizzare aziende partner in possesso dell'autorizzazione necessaria a svolgere i servizi del presente Capitolato nel rispetto del D.M. 314/92 e s.m.i.

1.3.3 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 Poste e delle Telecomunicazioni, nonché dal Comitato Elettrotecnico Italiano ed alle 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).

1.4 OGGETTO DELLA FORNITURA

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
- Formazione per operatori telefonici e gestori di 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.

1.5 DURATA CONTRATTUALE

La durata della Convenzione è fissata in 18 (dodici) mesi a decorrere dalla stipula; tale durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi su comunicazione scritta, qualora alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo, anche eventualmente incrementato e fino al raggiungimento del medesimo.

Nel corso della Convenzione le Amministrazioni Contraenti potranno stipulare Ordinativi di Fornitura che daranno origine a contratti della durata di 36 mesi.

1.6 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, 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 sua volta tenute a comunicare, contestualmente alla stipula della/del Convenzione/contratto esecutivo, il/i nominativo/i del/dei proprio/propri Responsabile/i della/del Convenzione/Contratto/Operativo/i, il/i quale/i curerà/anno, 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 e sarà soggetto in ogni caso all'accettazione da parte del Responsabile della Convenzione. In ogni caso 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.

1.7 PROCEDURA DI ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

In questa sezione viene descritta la procedura che:

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

L'Amministrazione Contraente potrà attivare la Richiesta di Fornitura in Convenzione attraverso la procedura e le modalità di seguito descritte. I successivi paragrafi del presente Documento descrivono la procedura di acquisto con riferimento a:

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

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.

1.7.1 RICHIESTA DI PROGETTO ESECUTIVO

La Richiesta di Progetto Esecutivo rappresenta il primo passo del processo di erogazione dei servizi. Essa include i seguenti elementi:

- il censimento iniziale e l'ubicazione dei sistemi,
- lo stato degli eventuali contratti di manutenzione e la scadenza prevista,
- i servizi richiesti,
- la data (o le date) di richiesto avvio del servizio,
- il Responsabile del procedimento.

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 da parte del Fornitore.

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

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 il/i sopralluogo/hi alla presenza del Responsabile all'uopo indicato dall'Amministrazione Contraente presso le sedi dell'Amministrazione stessa.

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) il censimento corretto degli impianti di telefonia esistenti,
- b) 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, secondo quanto previsto nella sezione 5.2. Esse tuttavia non esimono il Fornitore dall'obbligo della presa in carico dell'impianto secondo quanto richiesto nel presente Capitolato, se l'Amministrazione, presa conoscenza dello stato dell'impianto e dei fattori di rischio associati alle non conformità, formalizzerà comunque l'Ordinativo di Fornitura,
- c) la segnalazione di situazioni di particolare criticità per l'acquisizione di parti di ricambio per impianti la cui prima installazione è anteriore al 1998 che rendono impossibile il rispetto dei termini e delle condizioni previste nel presente Capitolato. In tale caso il Fornitore dovrà specificare gli SLA ai quali è disposto a prendere in carico l'impianto, ferme restando le condizioni economiche del servizio,

- d) 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 accessoria) necessaria per la tele gestione (vedi sez. 2.1) ove realizzata,
- e) il piano dei tempi previsti a partire dalla data di ricezione dell'Ordinativo di fornitura,
- f) i suggerimenti del Fornitore, dopo la presa di visione degli impianti, relativamente ai contenuti dell'Ordinativo preliminare,
- g) la valorizzazione del servizio sulla base degli elementi dell'Ordinativo preliminare e dei risultati dei sopralluoghi.

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 preluda all'eventuale affidamento del servizio.

Nel termine dei successivi massimi 60 (sessanta) giorni solari alla ricezione del Progetto esecutivo, l'Amministrazione potrà emettere l'Ordinativo di Fornitura riferito al Progetto esecutivo che dovrà essere 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.

1.8 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 richiesti dall'Amministrazione Contraente,
- partecipare agli incontri organizzati dall'Amministrazione Contraente presso la propria sede.

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.

1.9 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 **accessori** e servizi **connessi**.

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 i tre livelli di qualità del servizio o SLA: **semplice**, **esteso** e **completo** di cui alla sezione 6.

I servizi **connessi** sono quelli, utilizzati da 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
- Servizi di adeguamento degli impianti telefonici
- Formazione per operatori telefonici e gestori di sistemi telefonici

2 PRESA IN CARICO DEL SISTEMA TELEFONICO

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

Tale presa in carico è 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 tradizionali¹.

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).

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

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.

- hardware e software del sistema di *management*
- hardware e software del server di documentazione addebiti
- apparati (modem o altro) per telediagnosi
- dispositivi di prova
- quadri e interruttori AC e DC di alimentazione dei PBX
- linee di terra dei PBX fino al pozzetto
- dispositivi di LCR (least cost routing)

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.

2.1 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 del 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 (Internet) dell'Amministrazione Contraente.

3 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 (centralino, batterie e UPS, terminali telefonici di ogni tipo, posto operatore con i relativi accessori, rete interna ecc.) oggetto del servizio durante il loro normale utilizzo e 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 nelle successive sezioni 3.1, 3.2 e 3.3.

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.

Il personale del Fornitore coinvolto 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 telefonici; 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.

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 a 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 uno apparato nuovo con caratteristiche similari.

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

Il Fornitore è tenuto a coordinare tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio di tutti quegli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie (che comunque dovranno essere reintegrate).

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 1998 e seguenti e per impianti la cui prima installazione risalga agli anni compresi fra il 1990 e il 1997 incluso). Nel caso in cui il fornitore prenda in carico anche impianti la cui prima installazione risalga agli anni antecedenti al 1990, si applicheranno le medesime tariffe e condizioni degli impianti la cui prima installazione risalga agli anni compresi fra il 1990 e il 1997 incluso. Il canone verrà aggiornato semestralmente sulla base del numero di derivati attivi alla fine del semestre precedente.

Poiché alcuni sistemi presi in carico potranno essere, per un periodo limitato durante il Contratto Esecutivo, ancora sotto periodo di garanzia da parte del costruttore o del venditore, il Fornitore dovrà tenerne conto durante il sopralluogo – e nel caso gestire per conto dell'Amministrazione Contraente – tale rapporto utilizzandone i servizi, monitorandone i livelli di erogazione e rendendone conto al Responsabile del Contratto Esecutivo o 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.**

3.1 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 per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - 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 (in 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 danneggiamenti da opere di spegnimento;
- Allagamenti o inondazioni;
- Furto;
- Caduta di fulmini.

È previsto l'obbligo per il Fornitore di operare con personale specializzato presso la sede dell'Amministrazione Contraente in cui si sia verificata il malfunzionamento. Il personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica attestata tramite certificazioni ovvero esperienza lavorativa almeno triennale in ambito manutenzione e gestione sistemi di telefonia e di cablaggio strutturato.

Qualora il Fornitore stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi è maggiore a 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.

Il Fornitore è tenuto a coordinare tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio di tutti quegli elementi sistemistici necessari al ripristino del regolare funzionamento degli impianti.

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 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).

3.2 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Il servizio prevede l'obbligo per il Fornitore, di effettuare interventi tecnici con personale specializzato presso le sedi dell'Amministrazione Contraente ove sono ubicati i sistemi. Tali interventi hanno come obiettivo la verifica dello stato di tutti gli elementi sistemistici facenti parte del servizio, e la eventuale attuazione di tutte le attività finalizzate alla prevenzione/correzione di anomalie o guasti.

La frequenza degli interventi on-site atti ad operare una manutenzione preventiva deve essere pari ad almeno una volta per ciascun anno solare. La programmazione degli interventi on-site è concordata tra Fornitore e l'Amministrazione Contraente.

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 dei 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 materiali di consumo su terminali di gestione-amministrazione;
- misurazioni ed analisi di componenti più 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 e dei suoi componenti;
- effettuazione 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.

3.3 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 caratterizzazioni.

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

Il personale del Fornitore coinvolto 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 dati; 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.

La gestione si articola nelle seguenti attività.

3.3.1 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.

3.3.2 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.

Per l'aggiunta di un'utenza è prevista anche la fornitura del relativo terminale analogico o digitale, in quest'ultimo caso della stessa marca del PBX, a scelta dell'utente o del/i Responsabile/i del Contratto Esecutivo o Operativo.

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 utente attivabili sul centralino esistente (come da casi A, B, C D seguenti) e il numero di attacchi di utente 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 del/i Responsabile/i del Contratto Esecutivo o Operativo.

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

- A) Spostamento d'utenza su cablaggio esistente:
 - o 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 del successivo paragrafo 5.2):
- configurazione telefono su attacco libero;
 - configurazione eventuali instradamenti sui trunk;
 - esecuzione permutazioni negli armadi con fornitura di eventuali patch cord occorrenti;
 - collegamento ed attivazione telefono 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 del successivo paragrafo 5.2):
- 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;
 - esecuzione permutazioni negli armadi con fornitura di eventuali patch cord occorrenti;
 - collegamento ed attivazione telefono fornito ex-novo;
 - test e collaudo;
 - istruzione 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 dei successivi paragrafi 5.2 e 5.2.1):
- 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;
- istruzione 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, escluso ogni intervento sulle LAN.

3.3.3 CONFIGURAZIONI DEL SISTEMA TELEFONICO

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

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

Il servizio prevede anche l'obbligo per il Fornitore di effettuare l'aggiunta di schede se necessarie alla nuova configurazione richiesta. Il numero massimo di schede aggiuntive delle quali deve essere

garantita la fornitura è pari alla differenza tra il numero massimo di schede attivabili sul centralino e il numero di schede correntemente presenti.

3.3.3.1 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 in relazione ai servizi di adeguamento di cui sopra.

4 SERVIZI CONNESSI

4.1 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 Responsabile del Contratto Esecutivo.

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 di seguito 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.

4.1.1 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 specificatamente per il servizio relativo, provvede a fornire (o inviare immediatamente apposita email, se si tratta di segnalazione acquisita tramite tele gestione) all'utente di 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, al Responsabile del Contratto Esecutivo o da persone da loro delegate.

4.1.2 CRITERI DI CHIUSURA DELL'INTERVENTO

L'avvenuta chiusura del *ticket* di chiamata, nei tempi indicati nel paragrafo 6.2, 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 quali altri fornitori, Servizio Sistemi Informativi e Telematici, ecc) comunicazione dello stato dell'intervento (chiuso, sospeso,

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 fax o email.

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

ecc.) con indicazione del riferimento (Società, persona, numero di telefono, mail o fax) al quale è stata smistata la richiesta/informativa.

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

4.1.3 ATTIVITA' DEL CONTACT CENTER

Le attività oggetto del servizio possono essere contraddistinte in:

- ricezione chiamate, fax, email provenienti dagli utenti, dai Responsabili o da chi 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. Esempio, una successione di diverse chiamate su malfunzionamento di telefoni o linee (gravità bassa) denotano un guasto ad un apparato; il livello di gravità deve essere immediatamente adeguato alla tipologia di guasto;
- assistenza di primo livello specialistico per gli utenti o la gestione dei disservizi, anche 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.

5 SERVIZI ACCESSORI

5.1 ASSISTENZA

Quando richiesto, il servizio di assistenza prevede l'obbligo per il Fornitore di assistere gli utenti del sistema per l'utilizzo dello stesso, ma anche di garantire assistenza di tipo sistemistico (es. 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. A cadenza periodica almeno semestrale il Fornitore dovrà quindi produrre delle relazioni di sintesi relativi agli aspetti sopra indicati, proponendo altresì gli eventuali interventi correttivi o migliorativi.

Le attività oggetto del servizio assistenza sistemistica possono essere indicate in:

- **help telefonico** (tramite funzione specializzata presso il contact center multicanale) per dare supporto ed informazioni agli utenti del sistema ed al suo funzionamento nonché al verificarsi di problematiche tecniche o informazioni riguardo la compatibilità di prodotti e/o soluzioni venissero richieste per la connessione di prodotti o applicativi ai sistemi telefonici;
- **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 IP-MPLS inefficienti, ecc.

L'attività di assistenza di tipo sistemistico sarà quotata dal Fornitore a giornata lavorativa secondo stime e obiettivi definiti nel Progetto esecutivo.

5.2 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. Uno dei servizi accessori è appunto il servizio di adeguamento del sistema telefonico di seguito descritto.

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

- aggiunta di utenze (inclusi relativi apparati), anche attraverso l'aggiunta di nuovi armadi;

- estensione del cablaggio passivo per le nuove utenze;
- aggiornamento release, sw e/o hw;
- 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).

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 dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà elencare nella propria offerta tecnica i brand e modelli sui cui è in grado di fornire tale listino. 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 dopo l'adeguamento.

Il listino economico dei produttori per la fornitura delle parti, che dovrà essere coerente con quanto dichiarato in sede di offerta tecnica, dovrà essere presentato dall'Aggiudicatario in un apposito plico contenuto nell'offerta economica.

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 personale del Fornitore coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica attestata tramite certificazioni ovvero esperienza lavorativa almeno triennale in ambito manutenzione e gestione del sistema telefonico.

Il Fornitore è tenuto a coordinare tutte le attività logistiche volte ad assicurare la fornitura di parti di ricambio di tutti quegli elementi sistemistici dei quali l'Amministrazione Contraente non disponga di scorte proprie.

Gli interventi 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).

Il presente servizio si attiva, previa la richiesta al Contact Center multicanale da parte dell'Amministrazione Contraente, dopo accettazione formale da parte della stessa del relativo Progetto esecutivo predisposto dal Fornitore entro un tempo massimo di 20 (venti) giorni solari dalla richiesta.

Il prezzo relativo a questo servizio sarà quello del preventivo accettato dall'Amministrazione Contraente. Il prezzo del materiale tecnologico (es. schede, sw, terminali, apparati telefonici, etc.) sarà quello ottenuto attraverso il **listino del produttore proposto dal Fornitore**⁴.

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.

L'eventuale manodopera utilizzata dovrà essere quella del presidio on-site (cfr. 5.2.2) ed in tal caso nulla in più è dovuto al Fornitore per la voce in questione oppure, in assenza del presidio on-site, sarà remunerata secondo le tariffe previste per il servizio di intervento su chiamata (cfr. 5.2.3). In caso di necessario adeguamento della rete passiva si rimanda a quanto indicato in 5.2.1.

5.2.1 ESPANSIONE DELLA RETE PASSIVA

In tutti i casi in cui il servizio di gestione delle configurazioni prevede interventi sugli elementi sistemistici per quanto concerne l'espansione di permutatori e l'aggiunta di cavi e prese si parla di "Espansione della rete passiva".

Il presente servizio si attiva previa la richiesta al Contact Center multicanale da parte dell'Amministrazione Contraente, dopo accettazione formale da parte della stessa del relativo preventivo analitico⁵ di spesa predisposto dal Fornitore entro un tempo massimo di 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta. 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 a cura del Fornitore (ad esempio, in muratura per l'aggiunta di canalizzazioni sottotraccia ovvero la fornitura ed il montaggio di canalizzazioni esterne ovvero scavi).

Le attività sopra menzionate, comprensive degli eventuali lavori accessori, verranno gestite secondo il listino nazionale "Prezzi Informativi dell'edilizia – Impianti elettrici" edito da DEI Tip.del Genio Civile, nell'edizione vigente al momento dell'esecuzione delle prestazioni, al netto del **ribasso minimo del 20%**, che sebbene non materialmente allegato all'Offerta Economica, il Fornitore deve impegnarsi ad applicare. I prezzi delle singole voci di listino saranno quelli vigenti durante la fase di richiesta dell'intervento da parte dell'Amministrazione Contraente. Ciò significa che la pubblicazione di una nuova edizione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso suddetto, al fine della liquidazione delle prestazioni effettuate per la parte di prodotti e servizi relativi al presente paragrafo.

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;

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.

- le attività dovranno avvenire nel rispetto delle normative vigenti in materia di installazione sistemi di cablaggio.

5.2.2 PRESIDIO ON-SITE

Il servizio di presidio on-site potrà essere acquistato dall'Amministrazione Contraente associato ai servizi base di manutenzione.

Si precisa che il **Presidio on-site** dovrà essere fornito in due versioni di orario: **pieno** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 – o dalle 8.00 alle 17.00 - (comprende intervallo pranzo di 60') e il sabato dalle 8.00 alle 13.00 e **ridotto** dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 (non comprende intervallo pranzo), festivi esclusi.

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;
- su richiesta del responsabile dell'Amministrazione Contraente, 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 del servizio di manutenzione. Sarà cura del Fornitore garantire comunque la presenza del 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 (cfr. 5.2). In tal caso, il costo della manodopera per l'intervento di adeguamento del sistema telefonico si intenderà incluso nel canone mensile del servizio di presidio on-site.

5.2.3 INTERVENTO SU CHIAMATA

Il servizio di “intervento su chiamata” potrà essere acquistato dall’Amministrazione Contraente nell’ambito dei servizi base di manutenzione ma anche per la manodopera necessaria per i servizi di adeguamento del sistema telefonico (cfr. 5.2).

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 (cfr. 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 (cfr. 6) più elevato rispetto a quello contrattualizzato;
- attività straordinarie di gestione o assistenza negli orari contrattualizzati con un Livello di Qualità (cfr. 6).

Il 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.

5.2.4 FORMAZIONE

Può essere richiesto da alcune Amministrazioni Contraenti al Fornitore istruire proprio personale ovvero personale di aziende terze che operano presso la stessa Amministrazione Contraente.

Un servizio accessorio è per questo il servizio di formazione di seguito descritto. Il Fornitore dovrà predisporre all’erogazione di corsi di formazione per:

- gli addetti alle postazioni d’operatore del sistema telefonico;
- il personale che l’Amministrazione Contraente dedicherà alla gestione del sistema telefonico.

Tutte le tipologie di corso dovranno essere effettuate presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti interessate ovvero presso sedi del Fornitore, se in accordo con l’Amministrazione Contraente. Tutti i corsi dovranno essere tenuti da personale qualificato sui sistemi telefonici.

Il corso di formazione per gli addetti alle postazioni d’operatore dovrà essere volto al conseguimento dei seguenti obiettivi minimi:

- conoscenza completa della postazione di operatore e delle sue funzionalità da parte dei partecipanti;

- una sezione del corso dovrà essere destinata agli addetti alle postazioni per operatori non vedenti dell'Amministrazione e pertanto rivolta all'utilizzo dei moduli di sintesi vocale, della barra piezoelettrica e di quant'altro previsto dal sistema telefonico.

Il corso di formazione per la gestione dei sistemi dovrà essere volto al conseguimento dei seguenti obiettivi minimi:

- conoscenza completa delle modalità di accesso al sistema da parte dei partecipanti;
- conoscenza completa della piattaforma di gestione da parte dei partecipanti;
- esecuzione delle operazioni di manutenzione di primo livello;
- programmazione, caratterizzazione e riconfigurazione delle utenze;
- supervisione degli organi di elaborazione dell'impianto e di tutti i dispositivi equipaggiati;
- individuazione di guasti attraverso apposita lista e tipologia di allarmi e definizione degli interventi;
- gestione degli allarmi che, in funzione della loro gravità, dovranno essere suddivisi in classi distinte, e presentati anche ai posti d'operatore;
- esecuzione delle analisi ed emissione di report in merito a misure di traffico e documentazione del traffico di utenze.

I corsi potranno essere richiesti in qualunque momento, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, dall'Amministrazione Contraente al Fornitore.

Il prezzo di una sessione dei corsi comprende un numero di partecipanti massimo pari a 5 (cinque) per le postazioni d'operatore e pari a 2 (due) per la gestione.

Al termine del corso dovrà essere proposto un questionario di valutazione.

Il docente di cui si avvarrà il Fornitore per l'erogazione del corso dovrà possedere specifica abilitazione, conoscenza ed esperienza all'insegnamento dello specifico argomento. In ogni caso l'Amministrazione Contraente avrà sempre la facoltà di chiedere la sostituzione del docente in caso non gradimento.

5.3 **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 6.

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 alla sezione 5.6;
- 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 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 nei tempi massimi previsti.

Il costo delle attività di seguito 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.

5.4 **REPORTISTICA**

Con riferimento a tutti i parametri di SLA elencati nel capitolo 6, il Fornitore Aggiudicatario dovrà redigere e fornire all'Amministrazione Contraente ed all'Amministrazione aggiudicatrice (per il complesso del servizio erogato) dei **report** 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 (cfr. 6.3) associate ai parametri di SLA i cui valori misurati non abbiano rispettato i valori target contrattualizzati (cfr. 6.2).

Nel 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 segnalazione di guasti sugli stessi PBX).

Il Fornitore dovrà produrre tali report con **cadenza trimestrale** (gennaio, aprile, luglio e ottobre) su supporto informatico. 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 di gennaio ed assente negli altri.

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

5.5 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.

5.5.1 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 semestrali:

- interviste su un campione di utilizzatori (pari ad almeno il 33% sul totale) dei sistemi oggetto dei servizi, orientate alla verifica della soddisfazione dei servizi resi e alla individuazione delle aree di miglioramento sia de servizi resi che delle possibili miglioramento dei sistemi;
- predisposizione di report analitici e in forma tabellare e grafica da consegnare al/ai Responsabile/i dell'Agenzia e/o dell'Amministrazione Contraente.

5.6 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 le 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 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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

- **Semplice;**
- **Esteso;**
- **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:

Finestra di erogazione dei servizi		
Semplice	Esteso	Completo
Lun-Ven 9.00-14.00	Lun-Ven 9.00-18.00	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 in 6.3.

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.

6.1 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 Aggiudicatario. 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 al referente nominato dall'Amministrazione Contraente tramite uno degli strumenti di comunicazione disponibili

(telefono, fax, posta elettronica, etc.). L'operatore del Contact Center multicanale dovrà accompagnare tale segnalazione con la comunicazione della:

- 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 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

6.2 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 (rilevato dall'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 fax/mail.
- **Tempo di risoluzione del malfunzionamento:** è definito come il tempo che intercorre tra l'orario della presa in carico della segnalazione del disservizio (anche mediante segnalazione automatica da parte del sistema di tele gestione) da parte del Contact Center multicanale e la risoluzione del problema⁷. Il Contact Center multicanale è tenuto ad

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.

inviare un secondo fax/mail che richiami il numero di ticket della segnalazione dell'Amministrazione e riporti i dettagli dell'eventuale intervento effettuato e l'orario di termine attività.

- **Tempo di intervento su chiamata per manutenzione:** è definito come il tempo che intercorre tra l'istante della richiesta (effettuata dall'Amministrazione Contraente) di intervento per attività di manutenzione al di fuori della finestra contrattualizzata del personale tecnico del Fornitore Aggiudicatario e l'istante di inizio dell'intervento stesso.
- **Tempo di intervento su chiamata per gestione:** è definito come il tempo che intercorre tra l'istante della richiesta (effettuata dall'Amministrazione Contraente) di intervento per attività di gestione del personale tecnico del Fornitore Aggiudicatario e l'istante di inizio dell'intervento stesso.
- **Tempo di intervento su chiamata per assistenza:** è definito come il tempo che intercorre tra l'istante della richiesta (effettuata dall'Amministrazione Contraente) di assistenza e l'istante inizio dell'esecuzione della stessa.
- **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 in 6.3, 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 o ____ (valore migliorativo) ore* nel 95% dei casi	2 o ____ (valore migliorativo) ore* nel 95% dei casi	1 o ____ (valore migliorativo) ora* nel 95% dei casi
Tempo di risoluzione del malfunzionamento	1	8 o ____ (valore migliorativo) ore*	4 o ____ (valore migliorativo) ore*	2(**) o ____ (valore migliorativo) ore*
	2	16 o ____ (valore migliorativo) ore*	8 o ____ (valore migliorativo) ore*	4 o ____ (valore migliorativo) ore*

	3	24 o ____ (valore migliorativo) ore*	16 o ____ (valore migliorativo) ore*	8 o ____ (valore migliorativo) ore*
Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione	Tutti	8 o ____ (valore migliorativo) ore*	4 o ____ (valore migliorativo) ore*	2 o ____ (valore migliorativo) ore*
Tempo di intervento per attività di gestione, anche su chiamata	Tutti	Entro 24 o ____ (valore migliorativo) ore nel 95% dei casi	Entro 12 o ____ (valore migliorativo) ore nel 95% dei casi	8 o ____ (valore migliorativo) ore* nel 95% dei casi
Tempo di intervento per attività di assistenza, anche su chiamata	Tutti	Entro 48 o ____ (valore migliorativo) ore nel 95% dei casi	Entro 24 o ____ (valore migliorativo) ore nel 95% dei casi	Entro 12 o ____ (valore migliorativo) ore nel 95% dei casi
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Tutti	90% o ____ (valore migliorativo) % su base annuale	95% o ____ (valore migliorativo) % su base semestrale	99% o ____ (valore migliorativo) % su base trimestrale

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)

Nota: il valore indicato per il “**Tempo di risoluzione del malfunzionamento**” sarà incrementato del 70% per impianti anteriori al 1998.

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 (incluse 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 in 6.3, 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 o ____ (valore migliorativo proposto) minuti 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.

6.3 PENALI

La tabella seguente riassume le penali per mancato rispetto soglie dei parametri di misura della qualità, sia verso l'Agenzia che verso le Amministrazioni Contraenti.

Penali		
Descrizione	Livello di servizio ⁸	Calcolo penale
Consegna di documenti da parte del Fornitore (Piano Qualità, etc.) all'Agenzia	Entro i termini indicati nel presente capitolato	100 (cento) € per ogni ritardo del 10% rispetto al tempo massimo consentito, con raddoppio della penale oltre il 50%
Consegna di documenti da parte del Fornitore (Progetto esecutivo, attivazione, preventivi, rendicontazione periodica) all'Amministrazione Contraente	Entro i termini indicati nel presente capitolato	10 (dieci) € per ogni ritardo del 10% rispetto al tempo massimo consentito, con raddoppio della penale oltre il 50%
Risposta alla malfunzione	Entro le ____ ore dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario di lavoro dell'utenza, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	0,5% del canone annuale per manutenzione (anno precedente rispetto alla statistica) del sistema telefonico d'appartenenza per ogni punto percentuale in meno rispetto a 95%, con raddoppio della penale oltre il 5%

⁸ il parametro, ove non indicato, è quello soglia del presente Capitolato Tecnico oppure è quello migliorativo proposto dal Fornitore aggiudicatario nella sua offerta

Malfunzione di Livello di Gravità pari a 1 (qualsiasi natura del problema)	Risoluzione entro le ____ ore dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario della finestra d'erogazione, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	1% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza per ogni ora in più con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Malfunzione di Livello di Gravità pari a 2 (qualsiasi natura del problema)	Risoluzione entro le ____ ore dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario della finestra d'erogazione, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	0,5% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza per ogni ora in più con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Malfunzione di Livello di Gravità pari a 3 (qualsiasi natura del problema)	Risoluzione entro le ____ ore dalla segnalazione (se tale tempo scade oltre l'orario della finestra d'erogazione, il tempo residuo è da considerarsi per il giorno successivo)	0,25% del canone mensile per il sistema telefonico d'appartenenza per ogni ora in più con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Intervento per manutenzione su chiamata	Entro le ____ ore dalla chiamata	100% del costo dell'ora per corrispondente intervento su chiamata, con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Intervento per gestione su chiamata	Entro le ____ ore dalla chiamata	50% del costo dell'ora per corrispondente intervento su chiamata, con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Intervento per assistenza su chiamata	Entro le ____ ore dalla chiamata	50% del costo dell'ora per corrispondente intervento su chiamata, con raddoppio della penale oltre il doppio del tempo soglia
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Non inferiore a ____ % nel periodo di riferimento	Importo fisso di 1.000 (mille) € se per un qualsiasi sistema non viene rispettato il valore soglia nel periodo di riferimento
Tempo di sospensione concordato	Non superiore a ____ minuti nel periodo di riferimento	Importo fisso di 100 (cento) € per valori superiori di 1' rispetto al valore soglia nel periodo di riferimento
Richiesta di operazione	Completamento entro il giorno	0,5% del canone mensile del

di gestione o assistenza verso il presidio on-site, entro il limite di 10 (dieci) richieste giornaliere (giorno lavorativo)	lavorativo successivo (NBD) alla richiesta nel caso di sola configurazione software; completamento entro il 2° giorno lavorativo successivo nel caso di configurazione software e hardware; completamento entro il giorno lavorativo concordato nel caso di approvazione del progetto/preventivo	presidio per ogni giorno in più; la penale raddoppia oltre il 5° giorno lavorativo successivo e quadruplica oltre il 10° giorno lavorativo successivo
Consegna di report da parte del Fornitore all'Agenzia o all'Amministrazione Contraente	Entro i termini indicati nel presente capitolato	20 (venti) € per ogni giorno ritardo rispetto al tempo massimo consentito, con raddoppio della penale oltre il 15° giorno di ritardo
Disponibilità corsi	Entro i termini indicati nel presente capitolato	venti (venti) € per ogni ritardo del 10% rispetto al tempo massimo consentito, con raddoppio della penale oltre il 50%
Realizzazione delle campagne di <i>customer satisfaction</i>	Entro i termini indicati nel presente capitolato	1.000 (mille) € per ogni mese di ritardo rispetto al tempo massimo consentito

Tabella 5 – Penali