

Servizi di telefonia fissa e trasmissione dati

Guida alla Convenzione

Revisione 4

Nota: il 25 agosto 2011 sono state modificate le coordinate bancarie

INDICE

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE	5
2.1 Generalità.....	5
2.2 Servizi di telefonia fissa tradizionale	6
2.2.1 Tipi di linee telefoniche	7
2.2.2 Servizi telefonici avanzati connessi alle linee telefoniche tradizionali	7
2.2.3 Service Level Agreement per i servizi di telefonia fissa tradizionale	8
2.3 Servizi di telefonia VoIP.....	9
2.3.1 Soluzioni di accesso	9
2.3.2 Servizi di telefonia tradizionale garantiti su telefonia VoIP	11
2.3.3 Migrazione linee di telefonia tradizionale.....	12
2.4 Servizi di Rete Intelligente.....	13
2.4.1 Servizio di Rete Privata Virtuale (RPV)	13
2.4.2 Servizio di Addebito al chiamato e Addebito ripartito	13
2.4.3 Servizio di Numero Unico	14
2.5 Servizio Informazioni	15
2.6 Servizi dati	15
2.6.1 Generalità	15
2.6.2 Servizi di connettività IP	16
2.6.3 Interconnessione tra sedi su Lepida e sedi su accessi always-on	20
2.7 Servizi innovativi.....	20
3. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	22

3.1	Richiesta di Progetto esecutivo.....	22
3.2	Ordinativo di Fornitura	23
3.3	Varianti all'ordinativo.....	23
3.4	Collaudo presso l'Amministrazione	24
3.5	Ruoli e responsabilità.....	24
3.6	Reporting e qualità.....	26
4.	CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	27
4.1	Prezzi.....	27
4.2	Fatturazione e pagamenti	27
5.	MODALITA' DI EMISSIONE ORDINATIVO DI FORNITURA.....	28
5.1	Registrazione.....	28
5.2	Modalità di compilazione e inoltro documenti	28
5.3	Sintesi delle fasi per il perfezionamento dell'ordine	29
6.	RIFERIMENTI TELECOM ITALIA S.P.A. E LEPIDA S.P.A.....	30
6.1	Riferimenti Telecom Italia S.p.A.	30
6.2	Riferimenti Lepida S.p.A. (per Amministrazioni socie o collegate alla rete Lepida).....	30
7.	ELENCO ALLEGATI	31

1. PREMESSA

La presente Guida ha lo scopo di illustrare la Convenzione per la fornitura di servizi di telefonia fissa e trasmissione dati stipulata tra l'Agenzia regionale Intercent-ER (di seguito Agenzia) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), quale aggiudicatario della relativa procedura di gara. La Guida, inoltre, illustra il modello funzionale che coinvolge Amministrazioni aderenti alla Convenzione, Agenzia, Telecom e Lepida S.p.A. che ha il ruolo di strumento operativo e servizio tecnico ai sensi dell'art. 4 dello Statuto della società stessa.

La Convenzione ha durata contrattuale di 36 mesi e può essere rinnovata per ulteriori 24 mesi. Con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura le Amministrazioni Contraenti danno origine ad un contratto (con Telecom) per la fornitura del servizio di telefonia fissa e trasmissione dati, la cui decorrenza coincide con la data di adesione alla Convenzione e la cui durata si estende fino al 20/01/2014. Il tutto nei limiti dell'importo massimo spendibile, definito nel Disciplinare di Gara e pari a Euro 200.000.000,00 (IVA esclusa).

Gli Ordinativi di Fornitura dovranno essere generati secondo quanto indicato al cap. 5 previa registrazione, qualora non avvenuta in precedenza, sul portale Intercent-ER. Si rammenta che ogni obbligazione derivante dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura (dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali) è fra l'Amministrazione e Telecom.

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

La presente Guida unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione è disponibile sul sito internet www.intercent.it

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, ecc.) è attivo il servizio di Call Center al numero verde 800/822266.

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE

2.1 Generalità

Oggetto della Convenzione è l'erogazione dei servizi di telefonia fissa inclusa la presa in carico delle utenze esistenti e trasmissione dati.

La copertura dei servizi di telefonia fissa è garantita a livello di territorio regionale per tutte le sedi delle Amministrazioni contraenti alla Convenzione ed a livello nazionale per i servizi non geografici, così come è garantito il mantenimento delle numerazioni esistenti (Number Portability) secondo la normativa AGCom vigente.

L'erogazione di tutti i servizi di telefonia e trasmissione dati è effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per i servizi di Help-Desk sono previste coperture temporali differenziate, come meglio specificato nel § 6.1.

Più in dettaglio, i servizi disponibili nell'ambito della Convenzione sono i seguenti:

- Servizi di telefonia fissa tradizionale
- Servizi di telefonia fissa VoIP
- Servizi di Rete Intelligente
- Servizio informazioni
- Servizi di trasmissione dati
- Servizi Innovativi.

Uno degli obiettivi della convenzione è rappresentato dalla migrazione della telefonia tradizionale sulla tecnologia VoIP. A tal proposito si sottolinea che:

- **Nelle sedi raggiunte dalla rete regionale Lepida, Telecom Italia dovrà obbligatoriamente erogare il servizio di telefonia alle Amministrazioni contraenti in modalità VoIP.;**
- **Telecom Italia si è impegnata a migrare entro la fine della convenzione il 90% del traffico e delle linee sulla tecnologia VoIP.**

2.2 Servizi di telefonia fissa tradizionale

I servizi di telefonia fissa tradizionale comprendono:

- la presa in carico o la nuova fornitura delle linee telefoniche ed i servizi avanzati ad esse connessi (GNR, SP, ...), su tutto il territorio nazionale dove è previsto l'Unbundling del Local Loop (ULL);
- la gestione del traffico telefonico entrante ed uscente per le postazioni/sedi su tutto il territorio nazionale
- la gestione del traffico telefonico per le postazioni/sedi su tutto il territorio extra-regionale per le eventuali sedi staccate sul territorio nazionale.

Il servizio di telefonia fissa tradizionale garantisce la gestione delle chiamate uscenti ed entranti per i seguenti tipi di utenze:

- utenze interne, che accedono alla rete utilizzando un apparecchio telefonico collegato ad un centralino di sede, collegato alla rete pubblica in tecnica analogica (PSTN) o digitale (ISDN);
- utenze dotate di telefoni, apparati fax G3/G4 o modem collegati direttamente alla rete pubblica in tecnica analogica (RTG/PSTN) o digitale (ISDN).

Il traffico uscente gestito è classificato nelle seguenti tipologie:

- Urbano (compreso il distrettuale),
- Interdistrettuale,
- Fisso-Mobile (tutti i prefissi in decade 3 resi disponibili dal Piano di Numerazione Nazionale),
- Internazionale (incluse le chiamate ai terminali mobili esteri e satellitari),
- Numerazioni speciali (in decade diversa da 0 e 3).

Non è inclusa la fornitura di centralini telefonici e telefoni fissi analogici o ISDN.

Si precisa che i canoni delle linee dove non è previsto l'Unbundling del Local Loop (ULL) non sono stati oggetto di ribasso. Il costo di tali canoni è quindi quello previsto

dall'Autorità Garante delle Comunicazioni. **Anche per tali linee è tuttavia possibile richiedere la migrazione al VoIP secondo quanto specificato di seguito.**

2.2.1 Tipi di linee telefoniche

Le tipologie di linea telefonica dell'Amministrazione contraente che saranno prese in carico da Telecom Italia ovvero fornite ex-novo, secondo la copertura e le modalità già dette, sono le seguenti:

- Analogica SIMPLEX – linea analogica singola per il collegamento alla rete pubblica;
- Analogica PBX – linea analogica anche di tipo GNR con o senza Selezione Passante per il collegamento alla rete pubblica di un centralino PBX a cui sono attestate varie utenze telefoniche;
- Accesso base ISDN (BRA) – accesso costituito da 2 canali a 64 Kb/s (B) e da un canale a 16 Kb/s (D), configurate come:
 - mononumero
 - multinumero
 - multilinea PBX
 - multilinea GNR senza selezione passante
 - multilinea GNR con selezione passante
- Accesso primario ISDN (PRA) – accesso strutturato, in multipli di 5 canali, fino a 30 canali a 64 Kb/s (B) e da un canale a 64 Kb/s (D), configurate come:
 - multilinea PBX
 - multilinea GNR senza selezione passante
 - multilinea GNR con selezione passante

2.2.2 Servizi telefonici avanzati connessi alle linee telefoniche tradizionali

È possibile richiedere i seguenti servizi contestualmente alla fornitura del servizio di linea telefonica:

Linea analogica

Identificazione del chiamante (CLIP e COLP)

Blocco della identificazione del chiamante (CLIR e COLR)

Richiamata a chiamata ricevuta e su occupato
Selezione passante
Trasferimento di chiamata
Chiamata intermedia (sospensione di chiamata)
Conferenza a tre
Identificazione abbonato disturbatore
Blocco su chiamate entranti
Disabilitazioni chiamate uscenti su base liste numerazioni
Numerazione abbreviata
Ora esatta
Servizio quiete

Linea ISDN

Identificazione del chiamante (CLIP e COLP)
Blocco della identificazione del chiamante (CLIR e COLR)
Selezione passante
Multiple subscriber number
Closed User Group
Subaddressing
Trasferimento di chiamata
Terminal Portability
Attesa
Richiamata su occupato
Conferenza a tre

2.2.3 Service Level Agreement per i servizi di telefonia fissa tradizionale

Il tempo di ripristino è l'intervallo temporale intercorrente tra la segnalazione del guasto all'Help-Desk Assistenza Tecnica (cfr. § 6.1) e la chiusura della procedura di gestione guasti. Ciò premesso, sono disponibili due modalità di manutenzione delle linee telefoniche:

- **Servizio di manutenzione standard**

Ripristino del servizio inferiore alle 6 (sei) ore dalla segnalazione del malfunzionamento. Il tempo di ripristino sopra è da riferirsi alla giornata lavorativa, secondo l'orario 08:00 – 16:00 dal lunedì al venerdì e 08:00 – 13:00 il sabato.

Servizio di manutenzione delle linee H24-7x7

Il ripristino del servizio è garantito entro le 3 (tre) ore dalla segnalazione del guasto senza soluzione di continuità temporale (00:00 – 24:00, 365 giorni all'anno).

2.3 Servizi di telefonia VoIP

Il servizio di telefonia VoIP verrà fornito su ogni sede dell'Amministrazione contraente, o tramite il Punto di Accesso Locale alla rete Lepida (PAL) per le Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida in fibra ottica, o con accesso dati "always-on" (cfr. § 2.6) per consentire di utilizzare lo stesso accesso dati anche per la telefonia da/verso esterno alla sede dell'Amministrazione in cui viene richiesto.

Il servizio consente di utilizzare gli impianti telefonici interni esistenti che saranno collegati alla rete di Telecom Italia attraverso un apparato (CPE) che svolgerà funzioni di voice gateway locale. Il CPE (installato, collaudato e gestito a cura Telecom presso la sede dell'Amministrazione) è quindi dotato di interfacce telefoniche standard analogiche (RTG) o ISDN (BRI o PRI) per il collegamento verso il centralino o la rete telefonica interna oltre che di accessi alla rete dati IP.

Il traffico uscente da gestire ha la stessa classificazione descritta al § 2.2 (locale, interdistrettuale, fisso-mobile, internazionale).

È garantito il mantenimento della numerazione esistente nell'ambito delle procedure di "number portability" e di pubblicazione in elenco telefonico, a meno di esplicita autorizzazione contraria da parte dell'Amministrazione richiedente.

2.3.1 Soluzioni di accesso

Il servizio di telefonia VoIP può essere erogato su differenti tipologie di accessi/sedi elencate qui di seguito:

- PAL in fibra ottica della rete Lepida
- Accesso MAN, in particolare per le sedi servite da MAN, o altre tipologie che potranno essere concordate tra l'Amministrazione, Lepida S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.
- Accesso dati always-on fornito da Telecom Italia (cfr. § 2.6.2); si distinguono due sotto-casi:
 - Accesso utilizzato esclusivamente per il trasporto della telefonia VoIP

- Accesso utilizzato per servizio dati e per servizio VoIP

2.3.1.1 SERVIZIO SU PAL IN FIBRA OTTICA

Per l'erogazione del servizio su interfacce del PAL in fibra ottica della rete Lepida, Telecom Italia concorderà con l'Amministrazione un profilo di banda in base agli effettivi servizi telefonici da attivare. La scelta dovrà tenere in considerazione le esigenze di banda per la tecnologia VoIP scelta e le esigenze relative agli altri servizi ed alle altre interfacce attivate sul PAL.

Il profilo sarà selezionato tra quelli riportati in tabella:

Profilo	Banda garantita da e per la dorsale
A	2 Mbit/s
B	4 Mbit/s
C	8 Mbit/s
D	10 Mbit/s

Qualora il profilo D non fosse sufficiente per le esigenze di banda del servizio VoIP, Telecom Italia potrà proporre un profilo di banda maggiore in accordo con l'Amministrazione e con Lepida SpA,.

2.3.1.2 SERVIZIO VOIP SU ACCESSO ALWAYS-ON

Al fine di definire il dimensionamento di banda del servizio, si assume come parametro invariante una occupazione di banda teorica pari a 32 Kbit/s per ogni canale fonico VoIP. Questo significa che,

- su un accesso always-on attivo avente uno specifico valore di BMA espresso in kbit/s (cfr. § 2.6.2.1), l'Amministrazione contraente potrà richiedere al massimo $\text{INT}(\text{BMA}/32)$ canali.
- inversamente, qualora occorra attivare N canali VoIP in una sede, si dovrà preventivamente attivare un accesso always-on con $\text{BMA (kbit/s)} \geq 32 \times N$.

2.3.2 Servizi di telefonia tradizionale garantiti su telefonia VoIP

I servizi di telefonia tradizionale disponibili garantiti su telefonia VoIP sono stati raggruppati in due profili di servizio:

- **Profilo di Default**, che prevede l'abilitazione di un set di servizi base
- **Profilo Enhanced**, che presuppone l'esplicita richiesta di attivazione da parte della singola Amministrazione.

La tabella seguente riporta tutti i servizi che possono essere configurati sulle linee di telefonia VoIP **senza oneri aggiuntivi**, specificando quali sono già presenti nel profilo di Default. Si precisa che, laddove un servizio è indicato come non presente, questo significa che può essere attivato su richiesta esplicita.

Con riferimento alle linee preesistenti RTG ovvero ISDN da migrare in VoIP, la colonna "GNR" è riferita ai fasci di linee in passo progressivo (es. ISDN BRA multilinea, ISDN PRA), mentre le linee singole sono le RTG e le ISDN BRA.

Servizio	Profilo di Default	
	PBX	Linee Singole
Identificazione del chiamante (CLIP)	SI	SI
Blocco della identificazione del chiamante (CLIR)	SI	SI
Selezione passante	SI	n.a.
Deviazione delle chiamate (CALL FORWARDING): Unconditional, On Busy, No Reply	NO	NO
GNR: Gruppo a Numerazione Ridotta	SI	n.a.
Call Barrino	SI	SI
Supporto fax G3 secondo lo standard T.38	SI	SI
Chiamate ai numeri di emergenza (112, 113, 115, 118) e di pubblica utilità (117, 1530 ecc.)	SI	SI
Rendicontazione dati di traffico	SI	SI
Disaster Recovery	SI	NO

Servizio	Profilo di Default	
	PBX	Linee Singole
Secondo collegamento di backup	NO	NO
Dual Numbering	NO	NO

A seguito della migrazione, secondo le necessità e le indicazioni espresse dalle PA per le singole utenze, il profilo di servizio di default potrà essere personalizzato nell'ambito dei servizi su indicati (Profilo Enhanced). **La richiesta di attivazione dei profili del servizio Enhanced deve avvenire esplicitamente da parte dell'Amministrazione al momento della definizione del Progetto esecutivo. L'attivazione di tali servizi è comunque gratuita.**

È disponibile la **Prestazione di Utente Protetto** che consente di irrobustire ulteriormente la soluzione mediante una doppia attestazione del PBX preesistente a due diversi nodi di rete realizzando sulla piattaforma VoIP quanto oggi disponibile sulla rete tradizionale. La fattibilità di questa prestazione deve essere verificata caso per caso in funzione delle caratteristiche tecniche della sede (centrali telefoniche di attestazione, ecc.).

La prestazione di Utente Protetto va richiesta da parte dell'Amministrazione contestualmente al progetto esecutivo o, se in fase successiva, come variante del progetto (cfr. § 3.1).

2.3.3 Migrazione linee di telefonia tradizionale

La migrazione su linee VoIP delle attuali linee telefoniche tradizionali, che Telecom deve proporre, avverrà con le seguenti modalità:

- Nelle sedi servite da PAL in fibra ottica tale trasformazione sarà effettuata entro sei mesi, salvo differenti accordi con l'Amministrazione, dalla data di attivazione del contratto di fornitura;
- Qualora il PAL entri in funzione successivamente all'attivazione del contratto di fornitura, la conversione del servizio in VoIP su PAL dovrà essere realizzata entro

12 (dodici) mesi, salvo differenti accordi con l'Amministrazione contraente, dall'attivazione del PAL;

- Nelle sedi non servite da PAL o servite da PAL non in fibra ottica, la migrazione su VoIP sarà effettuata su accessi dati always-on di Telecom Italia, che dovranno essere attivati entro 90 (novanta) giorni dalla presa in carico del servizio su linee tradizionali in modalità VoIP..

Per i dettagli circa il flusso operativo si rimanda al § 3.

2.4 Servizi di Rete Intelligente

2.4.1 Servizio di Rete Privata Virtuale (RPV)

Il servizio Rete Privata Virtuale (RPV) permette l'emulazione di alcune funzionalità caratteristiche delle reti private su una infrastruttura di Rete Telefonica Pubblica evitando il ricorso ad una più costosa infrastruttura dedicata.

Le principali funzionalità del servizio RPV sono di seguito elencate:

- Possibilità di utilizzo di Piani di Numerazione Privati (PNP);
- Configurazione degli utenti RPV in gruppi e/o sottogruppi chiusi di utenti distinti per le caratterizzazioni sul traffico uscente (anche entrante, per utente in accesso diretto) e per uno specifico piano di numerazione relativo ad ogni sottogruppo;
- Possibilità di instradamento di chiamata uscente personalizzato su base temporale;
- Possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche le numerazioni di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni, con mantenimento delle funzionalità di selezione passante;
- Definizione di liste di restrizione per l'abilitazione/disabilitazione del traffico uscente e/o entrante, applicabile solo nel caso di accesso diretto.

2.4.2 Servizio di Addebito al chiamato e Addebito ripartito

I servizi di raccolta del traffico telefonico attraverso numerazioni ad Addebito al Chiamato e Ripartito prevedono la raccolta del traffico telefonico, attraverso rete fissa o mobile

nazionale (di qualsiasi operatore telefonico nazionale) e la sua terminazione su rete fissa nazionale (numerazioni indicate dall'Amministrazione contraente).

È possibile richiedere la fornitura dei servizi di:

- addebito del costo totale della telefonata al chiamato (numerazione 800 abc def o 803 abc), alle tariffe stabilite dalla Convenzione;
- addebito del costo della chiamata ripartito tra chiamante e chiamato (numerazioni 840 abc def e 848 abc def); l'attribuzione al chiamato del costo della chiamata avverrà secondo le condizioni economiche stabilite dalla Convenzione.

L'Amministrazione contraente potrà richiedere l'abilitazione alla ricezione di chiamate da numerazioni di:

- Rete fissa nazionale (selettivamente su base prefisso distrettuale);
- Rete mobile.

Tra i vari servizi da supportare sono compresi:

- la possibilità di definire piani di instradamento dinamici in base al giorno (feriale, festivo), all'ora del giorno, alle condizioni di libero/occupato delle numerazioni di terminazione, al bilanciamento di utilizzo delle strutture di ricezione;
- il filtro delle chiamate su base CLI;
- il filtro delle chiamate su base PIN;
- reportistica via Web sull'utilizzo della numerazione.

È garantita la Number Portability delle numerazioni non-geografiche del servizio.

2.4.3 Servizio di Numero Unico

Per servizio di Numero Unico si intende la possibilità di attribuire una numerazione unica, a partire dalla quale sia possibile raggiungere il chiamato presso diverse destinazioni, che possono essere dinamicamente modificate dall'assegnatario. In caso di mancata risposta e/o occupato la chiamata viene reindirizzata verso altra numerazione ovvero verso una Casella Vocale (assegnata al servizio) su cui poter registrare un messaggio o un annuncio.

Le numerazioni del servizio sono del tipo 199 yyy zzz accessibili da qualunque operatore, fisso o mobile, che ha aperto le numerazioni assegnate a tale servizio.

Utilizzando il portale Web (via accesso sicuro su Internet) è possibile effettuare l'aggiornamento del profilo del servizio (ad esempio, modifica della/e numerazione/i di destinazione);

L'utente del servizio può instradare le chiamate dirette al suo Numero Unico verso le seguenti destinazioni:

- numerazione PSTN o ISDN di qualunque operatore fisso italiano;
- numerazione radiomobile di qualunque operatore mobile italiano;
- Casella Vocale ovvero annuncio registrato

Tra i vari servizi supportati sono compresi:

- la possibilità di definire piani di instradamento alternativi in base al giorno (feriale, festivo) e ora del giorno;
- il filtro delle chiamate su base CLI;
- il filtro delle chiamate su base PIN;
- reportistica via Web utilizzo della numerazione.

2.5 Servizio Informazioni

Il servizio informazioni, accessibile a tutti gli utenti telefonici che utilizzano i servizi della presente convenzione, consente di essere connessi ad un operatore ed ottenere le seguenti informazioni:

- Dati abbonati a tutti gli Operatori di rete fissa e mobile a partire dal nome e cognome
- Nominativo e indirizzo corrispondenti ad un dato numero

Il servizio sarà disponibile a partire da maggio 2008 e sarà accessibile utilizzando un numero che verrà comunicato in seguito.

2.6 Servizi dati

2.6.1 Generalità

Nell'ambito della presente Convenzione è prevista la fornitura di un sottoinsieme dei servizi di connettività IP (servizi "always-on") erogati nell'ambito del Sistema Pubblico di

Connettività a condizioni tecnico-economiche migliorative rispetto a quanto specificato nel Capitolato SPC. Si precisa tuttavia che anche gli altri servizi previsti da SPC (per es. servizi di connettività “dial-up”) possono essere acquisiti tramite la Convenzione.

Nei punti seguenti si fornisce una sintesi delle caratteristiche di tali servizi, rimandando, per il quadro completo, alla documentazione CNIPA (<http://www.cnipa.gov.it>).

2.6.2 Servizi di connettività IP

I servizi di trasporto permettono potenzialmente ad ogni amministrazione la trasmissione/ricezione di pacchetti IP verso/da tre diverse tipologie di ambito:

- **Intranet:** un ambito costituito dal dominio interno alla singola amministrazione che connette tutte le sedi della stessa distribuite sul territorio;
- **Infranet:** un ambito di interconnessione che connette tra loro le singole amministrazioni sia assegnate allo stesso fornitore che, tramite la QXN, a fornitori diversi;
- **Internet:** un ambito di interazione tra le singole amministrazioni e gli utenti esterni ad esse fruitori dei servizi erogati dalle stesse.

I collegamenti fra le sedi di una o più amministrazioni (Intranet/Infranet) sono generalmente realizzati in Virtual Private Network (VPN) per lo scambio di traffico IP solo tra sedi appartenenti ad un medesimo gruppo chiuso.

I servizi di trasporto sono in grado di garantire caratteristiche differenziate per il trasferimento dei pacchetti IP, in funzione delle applicazioni trasportate, secondo le seguenti quattro diverse Classi di Servizio (CdS):

Servizi standard	IP Best Effort: per applicazioni a bassa priorità	IP Mission Critical: per applicazioni che richiedono il trasporto di dati critici ad alta priorità
Servizi real time	IP Streaming: per applicazioni audio-video streaming a bassa interattività ed alto buffering	IP Real Time: per applicazioni che trasportano voce su IP e per applicazioni audiovideo streaming ad alta interattività e basso buffering

	Ritardo di trasferimento round trip (RTD) o one-way (OWD)	Tasso di perdita dei pacchetti	Jitter (OWD)
IP Best Effort	RTD < 500 ms	< 5%	-
IP Mission Critical	RTD < 100 ms	< 0,1%	-
IP Streaming	OWD < 400 ms	< 0,5%	250 ms
IP Real time	OWD < 40 ms	< 0,1%	10 ms

Per ciascuna CdT sono disponibili le seguenti opzioni:

- per l'ambito Intranet, una delle 4 CdS a scelta dell'Amministrazione;
- per l'ambito Infranet, una delle 4 CdS a scelta dell'Amministrazione;
- per l'ambito Internet, la sola CdS IP Best Effort.

2.6.2.1 SERVIZI DI TRASPORTO ALWAYS-ON

I servizi IP always-on permettono all'amministrazione la trasmissione/ricezione di pacchetti IP nei tre ambiti (Intranet, Infranet, Internet) o ad un sottoinsieme di questi indicato dall'amministrazione.

Ogni servizio erogato è caratterizzato da una o più interfacce fisiche lato utente definite come Punto di Accesso al Servizio (PAS).

Ogni servizio di trasporto always-on è definito da due tipi di componenti caratterizzati da diversi parametri.

I due tipi di componenti sono:

- **Componente di Accesso (CdA)**, che caratterizza il collegamento utilizzato per connettere una sede dell'amministrazione con il SPC.
- **Componente di Trasferimento (CdT)**, che caratterizza le garanzie di prestazioni fornite per i differenti tipi di traffico.

Ad ogni servizio di trasporto always-on saranno associati un PAS, una componente di accesso ed una o più componenti di trasferimento.

I parametri del servizio che caratterizzano la componente di accesso e le singole componenti di trasferimento sono:

Per la CdA:

- Banda Massima in Accesso
- Terminazione di rete (TdR, standard o High Performance)
- Livello di affidabilità (L3, L4, L5)

Per la CdT:

- Ambito (Intranet, Infranet, Internet)
- Classe di Servizio (CdS, Best Effort, Mission Critical, Streaming, Real Time)
- Banda Garantita in Accesso (BGA) o Banda Garantita End-To-End (BGETE)

Banda Massima in Accesso (BMA)

La BMA rappresenta il massimo valore della banda disponibile su un determinato accesso ed è descritta da un valore per la direzione Upstream (BMA_u) e da un valore per la direzione Downstream (BMA_d). Un accesso può essere asimmetrico (ossia $BMA_u < BMA_d$) o simmetrico (ossia $BMA = BMA_u = BMA_d$). La tabella seguente riepiloga i valori previsti di BMA.

Simmetrico						Asimetrico			
Fascia 1		Fascia 2		Fascia 3		BMA		Banda Fisica	
BMA	Banda Fisica	BMA	Banda Fisica	BMA	Banda Fisica	Down	Up	Down	Up
50	64	2.000	4096	100.000	100.000	600	100	640	128
100	128	4.000	8192	200.000	200.000	600	250	640	256
200	256	8.000	10.000	300.000	300.000	1000	250	1280	256
300	384	10.000	10.000	600.000	600.000	1600	500	2048	512
400	512	20.000	20.000	1.000.000	1.000.000				
500	768	30.000	30.000	2.500.000	2.500.000				
1000	2048	60.000	60.000						

Tabella 1: Valori di Banda Massima in Accesso

Si precisa che ai profili con $BMA \geq 1$ Mbit/s è applicato uno sconto del 20% al canone della CdA.

2.6.2.2 TERMINAZIONE DI RETE (TdR)

Il servizio di trasporto IP è erogato attraverso l'impiego di un idoneo apparato di accesso che mette a disposizione dell'Amministrazione l'interfaccia PAS. Tale apparato, definito TdR, è fornito, gestito e configurato da Telecom Italia come componente integrale del servizio.

Per accessi con Livello di Affidabilità L3, L4 o L5, l'Amministrazione potrà richiedere una TdR High Performance, differenziata a seconda della capacità di elaborazione di pacchetti al secondo (pps).

Nell'ambito della presente Convenzione sia le Tdr base sia le TdR High Performance hanno un throughput incrementato di almeno il 30% rispetto a quanto richiesto nel Capitolato SPC.

2.6.2.3 LIVELLO DI AFFIDABILITÀ

Per i servizi dati oggetto della presente Convenzione sono previsti tutti i livelli di affidabilità L1, L2, L3, L4 e L5, le cui caratteristiche tecniche sono riepilogate nella tabella successiva:

Livelli di Affidabilità Parametro	L1	L2	L3	L4	L5
Disponibilità unitaria	Base	Base	Standard	Standard	Mission Critical
Tempo di ripristino	Base	Standard	Standard	Veloce	Veloce
Finestra di erogazione	Standard	Standard / Estesa	Standard / Estesa	Standard / Estesa	Estesa

Qui di seguito si riportano i valori possibili dei parametri per i livelli L1, L2, L3, L4 e L5:

Disponibilità unitaria	Base = 95% Standard = 99,5% Mission Critical = 99,99%
------------------------	---

Tempo di ripristino	Tipo disservizio	nei capoluoghi di provincia	· fuori dei capoluoghi
Base	“bloccante”	entro il giorno lavorativo successivo nel 90% dei casi entro il secondo giorno lavorativo successivo nel 95% dei casi	Entro il giorno lavorativo successivo nel 90% dei casi entro il secondo giorno lavorativo successivo nel 95% dei casi
	“non bloccante”	entro le 20.00 del secondo giorno lavorativo successivo alla nel 95% dei casi entro le 20.00 del terzo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi	entro le 20.00 del secondo giorno lavorativo successivo alla nel 95% dei casi entro le 20.00 del terzo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi
	“anomalia”	7gg nel 100% dei casi	7gg nel 100% dei casi
Standard	“bloccante”	8h nel 95% dei casi;	12h nel 95% dei casi;

		12h nel 100% dei casi	<input type="checkbox"/> 16h nel 100% dei casi;
	“non bloccante”	12h nel 95% dei casi; 20h nel 100% dei casi;	16h nel 95% dei casi; <input type="checkbox"/> 24h nel 100% dei casi;
	“anomalia”	5gg nel 100% dei casi	5gg nel 100% dei casi
Veloce	“bloccante”	4h nel 95% dei casi; 8h nel 100% dei casi;	8h nel 95% dei casi; <input type="checkbox"/> 12h nel 100% dei casi;
	“non bloccante”	8h nel 95% dei casi; 16h nel 100% dei casi;	12h nel 95% dei casi; <input type="checkbox"/> 20h nel 100% dei casi.
	“anomalia”	3gg nel 100% dei casi.	3gg nel 100% dei casi.

Per il servizio di trasporto always-on sono definite le seguenti finestre temporali di erogazione:

standard:	08:00 – 20:00 giorni feriali; 08:00 – 14:00 sabato.
Estesa	00:00 – 24:00, 7 giorni su 7

2.6.2.4 BGA/BGETE

Per ogni CdT sono disponibili valori di BGA o BGETE compresi fra 10 Kb/s e 2,5 Gb/s con granularità di 10 Kb/s, ferma restando la limitazione della Banda Garantita totale su una CdA.

2.6.3 Interconnessione tra sedi su Lepida e sedi su accessi always-on

Nel caso di Amministrazioni aventi una o più sedi servite da PAL e le restanti servite da accessi dati always-on l'interconnessione tra i due domini potrà essere effettuata mediante l'erogazione dei servizi di cui al precedente § 2.6.2 anche sulle interfacce di interconnessione con Lepida, secondo modalità che saranno concordate con Lepida S.p.A., che mantengono la responsabilità per l'erogazione dei servizi dati sui PAL.

Soluzioni alternative saranno concordate tra l'Amministrazione, Lepida S.p.A. e Telecom Italia.

2.7 Servizi innovativi

Nell'ambito della Convenzione, verranno resi disponibili ulteriori servizi innovativi opzionali. Tali servizi verranno inseriti nel listino prezzi pubblicato sul sito www.intercent.it e, a partire da tale momento, le Amministrazioni ne potranno richiedere l'attivazione a

Telecom Italia. Al di fuori di tale procedura, non possono essere inseriti ulteriori servizi nell'ambito della convenzione.

Nei Progetti Esecutivi verranno individuate le modalità tecniche di implementazione di tali servizi.

3. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Nel seguito sono descritti gli elementi salienti del processo di esecuzione della fornitura, a partire dalla definizione delle esigenze dell'Amministrazione.

3.1 Richiesta di Progetto esecutivo

È il documento con il quale le Amministrazioni manifestano i loro fabbisogni a Telecom relativamente ai servizi oggetto della Convenzione.

I Progetti Esecutivi devono prevedere un piano di migrazione al VoIP, in conformità a quanto previsto nei documenti di gara e nell'offerta tecnica del Fornitore.

L'Amministrazione registrata sul portale Intercent-ER richiede a Telecom un Progetto Esecutivo che può riguardare le seguenti parti:

1. Servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP
2. Servizi di trasmissione dati
3. Servizi di Rete Intelligente
4. Servizi Innovativi (come previsto al punto 2.7)

Per le Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida, per gli altri Enti collegati alla rete Lepida e per Enti e Aziende del sistema sanitario regionale, la richiesta di progetto esecutivo va inviata, oltre che a Telecom, anche a Lepida SpA per l'approvazione e deve contenere al minimo i Servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP e i Servizi di trasmissione dati.

Negli altri casi la richiesta di progetto esecutivo va inviata solo a Telecom e deve contenere al minimo i Servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP.

Alla richiesta dovrà essere allegato il Piano dei Fabbisogni, un documento che contiene la lista delle consistenze in essere dell'Amministrazione e la lista delle nuove esigenze (in caso di Amministrazione che al momento della richiesta utilizza servizi Telecom Italia, la consistenza in essere sarà consegnata da Telecom stessa).

Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta, Telecom invierà il Progetto Esecutivo per l'approvazione a Lepida S.p.A., nei casi previsti, o direttamente all'Amministrazione negli altri casi; eventuali richieste di varianti dovranno essere recepite da Telecom entro 5 gg, salvo differenti accordi fra le Parti.

Tutti i Progetti Esecutivi approvati da Lepida SpA (nei casi previsti) o concordati direttamente con l'Amministrazione verranno altresì inviati da Telecom Italia a Intercent-ER.

3.2 Ordinativo di Fornitura

Approvato il progetto esecutivo da Lepida S.p.A., per i casi previsti al punto 3.1, l'Amministrazione emette l'Ordinativo di Fornitura attraverso il portale Intercent-ER. L'Ordinativo compilato dai punti ordinanti dotati di firma digitale viene inviato a Telecom tramite il portale stesso; in caso contrario il sistema genera l'Ordinativo che dovrà essere stampato, firmato ed inviato via fax a Telecom. Le modalità operative per la compilazione dell'Ordinativo di Fornitura sono riportate nell'apposito allegato. L'Ordinativo per poter essere valido dovrà riportare obbligatoriamente il codice di progetto e il codice di approvazione (per i soci di Lepida S.p.A., per le Amministrazioni o altri Enti collegati alla rete Lepida e per gli Enti e le Aziende del sistema sanitario regionale). L'Amministrazione e Telecom si impegnano al rispetto delle normative previste in tema di sicurezza in particolare al rispetto della normativa di cui al Decreto Legislativo n° 626/1996.

Telecom non può dare seguito ad Ordinativi di Fornitura che pervengano in modalità alternative a quelle descritte.

Il sistema assegna automaticamente un numero progressivo all'Ordinativo di Fornitura.

Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, Telecom ne verifica la regolarità e tramite il portale effettua un riscontro; in caso di accettazione avvia il ciclo di attivazione del servizio.

3.3 Varianti all'ordinativo

Le variazioni o le integrazioni all'Ordinativo di Fornitura che prevedono una specifica attività progettuale dovranno essere gestite con le medesime modalità di cui ai paragrafi precedenti.

Nel caso in cui nel corso di durata degli ordinativi di fornitura le Amministrazioni abbiano necessità di estendere i servizi ricompresi nell'ordinativo di fornitura (es. nuove linee telefoniche, nuove linee di trasmissione dati), qualora il valore annuo di tali servizi superi i 2.000,00 Euro annui, o tale estensione abbia un impatto sulla configurazione del PAL, essa deve effettuare un nuovo ordinativo di fornitura indicando l'importo presunto dei

nuovi servizi, utilizzando, nei casi previsti al precedente § 3.1, il medesimo codice di approvazione di Lepida S.p.A. assegnato al progetto originale.

Nel caso di servizi di importo inferiore ai 2.000,00 Euro annui, l'ordine può essere inviato direttamente a Telecom.

Nel caso in cui l'Amministrazione intenda attivare nuovi servizi non ricompresi nel primo ordinativo di fornitura, essa dovrà procedere con la richiesta di progetto esecutivo come sopra descritto.

3.4 Collaudo presso l'Amministrazione

Al termine della fase di attivazione, al fine di verificare l'aderenza delle caratteristiche tecniche della fornitura a tutte le specifiche progettuali definite nel progetto esecutivo, Telecom predispone prove di collaudo dei servizi richiesti. Le specifiche di collaudo sono richiamate all'interno del progetto esecutivo.

Il collaudo avverrà in contraddittorio tra l'Amministrazione richiedente, Lepida S.p.A. e Telecom. In alternativa, potrà essere richiesto a Telecom di effettuare il collaudo del servizio e di produrre la relativa documentazione di riscontro (autocertificazione).

Nel caso di esito positivo del collaudo, anche in modalità di autocertificazione, la data del relativo verbale o dell'autocertificazione verrà considerata quale data di accettazione ed attivazione dei servizi oggetto della fornitura e quindi di inizio dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione. A tal scopo l'Amministrazione invia a Telecom il modulo di collaudo fornitura.

Per quanto riguarda i servizi di telefonia tradizionale, per le Amministrazioni che avevano già Telecom Italia come fornitore di servizi di telefonia fissa, le nuove tariffe previste in convenzione decorreranno dalla data di accettazione di Telecom dell'Ordinativo di Fornitura.

3.5 Ruoli e responsabilità

Per la gestione della Convenzione e dei Progetti possono individuarsi differenti aree di responsabilità così riassunte:

Agenzia Intercent-ER

E' responsabile della gestione della convenzione. In particolare costituisce il riferimento per le Amministrazioni per quanto attiene alla gestione di tutti gli aspetti contrattuali (aggiornamento listino prezzi dei servizi innovativi, penali, escussione cauzione, risoluzione, ecc.)

Amministrazione

L'Amministrazione dovrà individuare prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura un referente tecnico che sarà responsabile della direzione e del coordinamento del progetto per l'Amministrazione.

Lepida S.p.A.

Lepida S.p.A. garantisce la funzionalità della rete Lepida utilizzata per l'erogazione dei servizi tramite il PAL (Punto di Accesso a Lepida).

Lepida S.p.A. ha il compito di interfacciarsi con le strutture di Help Desk e Customer Care di Telecom per la rilevazione congiunta dei dati di QoS. Inoltre può supportare le Amministrazioni socie o collegate alla rete Lepida e gli enti ed aziende del sistema sanitario regionale nella predisposizione del Piano dei Fabbisogni e dell'Ordinativo di Fornitura. Sempre per le Amministrazioni socie o collegate alla rete Lepida, per gli altri Enti collegati alla rete Lepida e per gli Enti e le Aziende del sistema sanitario regionale, ha il compito di interfacciarsi con la struttura commerciale e di progettazione di Telecom per supportare l'Amministrazione nella definizione dei requisiti di base del Progetto Esecutivo. Infine ha la responsabilità della validazione dei Progetti Esecutivi per le Amministrazioni socie o collegate alla rete Lepida, per gli altri Enti collegati alla rete Lepida e per gli Enti e le Aziende del sistema sanitario regionale, propedeutica all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Telecom

Telecom redige il Progetto Esecutivo nel quale sarà descritta, in apposita sezione, l'organizzazione del *project management* che Telecom predisporrà per l'esecuzione della fornitura. In particolare sarà definito il Capo Progetto di Telecom che dovrà lavorare in accordo con il referente tecnico dell'Amministrazione per tutte le attività legate alla pianificazione ed al controllo del progetto.

3.6 Reporting e qualità

Reporting per le Amministrazioni: per ogni tipologia di servizio, è fornita una documentazione di tipo riepilogativo con i dettagli relativi alle Unità Ordinanti, alle Sedi e alla tipologia dei servizi erogati. Telecom garantisce alle singole Unità Ordinanti la disponibilità di dati sia analitici sia sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni. Specifiche esigenze in merito al formato dei dati potranno essere manifestate dalle Amministrazioni.

Flusso dati relativi ai livelli di servizio: su richiesta dell'Amministrazione, Telecom renderà disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. Telecom presenterà tale reportistica all'Amministrazione entro il giorno 15 del mese successivo al periodo di riferimento.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

4.1 Prezzi

I prezzi dei servizi sono disponibili nel listino scaricabile dal sito www.intercent.it, sezione Convenzioni attive.

4.2 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione Contraente in favore di Telecom, sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia.

Ciascuna fattura emessa da Telecom deve indicare il riferimento alla Convenzione e deve essere intestata e spedita all'Amministrazione Contraente.

I pagamenti vengono effettuati ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002. In accordo con Telecom è configurabile una dilazione a 90 gg.. Analogo accordo concerne l'eventuale corresponsione di interessi moratori.

Si intendono ricevute il 15 del mese, tutte le fatture registrate tra il 1° e il 15° giorno del mese stesso. Il 30 del mese, tutte le fatture registrate tra il 16° e l'ultimo giorno del mese stesso.

L'importo delle predette fatture è bonificato sui seguenti conti correnti intestati a Telecom Italia S.p.A.:

Conto corrente bancario: Unicredit S.p.A. - IBAN IT26 S 02008 09440 000003050681

Conto corrente postale manuale: 000009556562 – IBAN: IT42 T 07601 01600 000009556562.

Telecom può cedere a terzi i crediti della fornitura solo ed esclusivamente a seguito di specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione debitrice.

5. MODALITA' DI EMISSIONE ORDINATIVO DI FORNITURA

5.1 Registrazione

Per poter emettere un Ordinativo di Fornitura è necessario innanzitutto che le Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale di Intercent ER. Per effettuare la registrazione è necessario seguire la procedura indicata nell'apposita sezione del sito www.intercent.it.

5.2 Modalità di compilazione e inoltro documenti

La richiesta di Progetto esecutivo ed i suoi allegati (Allegato 1 e Piano dei Fabbisogni) devono essere compilati dall'Amministrazione e inviati via Fax o via e-mail a Telecom e a Lepida S.p.A. (nei casi previsti) ai riferimenti indicati al capitolo 6. In caso di Amministrazione che ha già come fornitore Telecom Italia, sarà cura di quest'ultima inviare all'Amministrazione la lista delle consistenze, utile alla compilazione del Piano dei Fabbisogni. Inoltre le Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida, gli altri Enti collegati alla rete Lepida e gli Enti e le Aziende del sistema sanitario regionale potranno usufruire dei servizi di consulenza di quest'ultima per la definizione del Piano dei Fabbisogni e dei requisiti di base del Progetto esecutivo.

Nel caso di richieste di Progetto Esecutivo incomplete, Telecom Italia ha la facoltà di rifiutare la richiesta e di richiedere all'Amministrazione un nuovo invio.

L'Ordinativo di Fornitura è compilato dall'Amministrazione sul portale Intercent. L'Ordinativo compilato dai punti ordinanti dotati di firma digitale viene trasmesso a Telecom tramite il portale stesso; in caso contrario il sistema genera l'Ordinativo che dovrà essere stampato, firmato e inviato via fax a Telecom ai riferimenti di cap. 6. L'Ordinativo dovrà riportare il codice progetto (comunicato da Telecom) e il codice approvazione (ove previsto, comunicato da Lepida S.p.A.). Il sistema assegna automaticamente un numero progressivo all'Ordinativo di Fornitura.

Telecom non può dare seguito ad Ordinativi di Fornitura che pervengano in modalità alternative a quelle descritte.

Non è necessario far seguire l'originale dell'ordinativo per posta ordinaria: è sufficiente archiviare il documento debitamente firmato e protocollato (come riportato nel D. Lgs.N. 39 del 12/2/93).

Il modulo di collaudo viene compilato dall'Amministrazione e inviato via fax a Telecom e a Lepida S.p.A. nei casi previsti.

5.3 Sintesi delle fasi per il perfezionamento dell'ordine

- FASE 0:** l'Amministrazione si registra sul sito Intercent ER, nel caso non lo sia già
- FASE 1:** l'Amministrazione invia a Telecom e a Lepida S.p.A. (in caso di Amministrazione socia o collegata alla rete Lepida, altro Ente collegato alla rete Lepida, Ente o Aziende) la richiesta del Progetto esecutivo con gli allegati (Allegato1 e piano dei fabbisogni)
- FASE 2:** *Per le Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida, Enti collegati alla rete Lepida e per gli Enti ed Aziende del sistema sanitario regionale:* Telecom redige il progetto esecutivo e il Preventivo economico, li invia, oltre che all'Amministrazione contraente e ad Intercent-ER, a Lepida S.p.A.. Quest'ultima valida il progetto e assegna il codice di approvazione; Lepida S.p.A. trasmette all'Amministrazione, ad Intercent-ER e a Telecom il codice del progetto esecutivo approvato.
- Per tutte le altre Amministrazioni:* Telecom redige il progetto esecutivo e il Preventivo economico e li invia direttamente all'Amministrazione e a Intercent-ER.
- FASE 3:** l'Amministrazione compila l'Ordinativo di Fornitura sul portale Intercent e lo inoltra a Telecom (tramite il portale, se dotata di firma digitale, o via fax in caso contrario).
- Si ricorda che Telecom non potrà accettare Ordinativi di Fornitura di Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida e di enti ed aziende del sistema sanitario regionale che non riportino il codice di approvazione di Lepida S.p.A.
- FASE 4:** Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo Telecom ne verifica la regolarità e tramite il portale effettua un riscontro; in caso di accettazione avvia il ciclo di attivazione del servizio
- FASE 5:** a completamento delle fasi di attivazione e di collaudo l'Amministrazione invia via fax a Telecom e a Lepida S.p.A. (nei casi previsti) il modulo di collaudo in cui è riportata la data di attivazione dei servizi richiesti.

6. RIFERIMENTI TELECOM ITALIA S.P.A. E LEPIDA S.P.A.

6.1 Riferimenti Telecom Italia S.p.A.

- **Help Desk Informativo e Amministrativo**

Telefono: 800/822266
e_mail: HD.amministrativo.intercent@telecomitalia.it
Periodo di operatività: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Centrale operativa in grado di fornire alle Amministrazioni contraenti informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, alle modalità di attivazione della Convenzione, alle modalità di inoltro dei reclami, alle modalità di compilazione degli Ordinativi di Fornitura, ai riferimenti commerciali di competenza ed agli aspetti amministrativi

- **Centro Gestione Ordini**

Telefono: 800/822266
Fax: 800/866386
e_mail: Gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it
Periodo di operatività: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi
Indirizzo: Telecom Italia S.p.A., Via Goito n. 13 40126 Bologna

Centrale operativa in grado di gestire il flusso degli ordini: riceve la Richiesta di Progetto esecutivo e relativi allegati, l'Ordinativo di Fornitura e il modulo di collaudo. Gestisce il riscontro sul portale Intercent all'Ordinativo

- **Help Desk Assistenza tecnica**

Telefono: 800/822266
e_mail: HD.Tecnico.intercent@telecomitalia.it
Periodo di operatività: H24 7gg/7gg

Centrale operativa in grado di gestire le richieste di assistenza tecnica e manutenzione

6.2 Riferimenti Lepida S.p.A. (per Amministrazioni socie o collegate alla rete Lepida)

- **Help Desk per servizi VoIP**

Telefono: 051/0547847
Fax: 051/9525156
e_mail: helpdeskvoip@lepida.it
Periodo di operatività: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi
Indirizzo: Lepida S.p.A., Viale Aldo Moro, 52 40127 Bologna

7. ELENCO ALLEGATI

Modulo piano dei fabbisogni (Servizi fonia)

Modulo piano dei fabbisogni (Servizi dati)

Modulo richiesta progetto esecutivo

Allegato 1 (allegato al modulo richiesta progetto esecutivo)

Modalità operative per la compilazione degli ordinativi di fornitura

Modulo ordinativo di fornitura

Modulo Collaudo