



**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN ECONOMIA DEL SERVIZIO DI  
MANUTENZIONE E PRESIDIO DELLE CENTRALI TELEFONICHE  
ERICSSON E NORTEL**

## **Premessa**

L'esigenza è quella di erogare il servizio di manutenzione e presidio, come specificato nelle sezioni successive, per le centrali telefoniche di seguito elencate installate presso alcuni uffici dell'Agenzia delle Entrate:

1. n° 12 centrali Ericsson mod. MD110;
2. n° 4 Centrali Ericsson BP250;
3. n° 2 Centrali Nortel Meridian.

Il numero totale di derivati è pari a n. 4852.

Si allega l'elenco delle sedi comprensivo degli indirizzi e dell'equipaggiamento in termini di attacchi utente, schede per accessi BRA/PRA, postazioni operatore e messaggistica varia.

Presso ogni sede periferica è presente, in molti casi, un gestore/referente locale della centrale, funzione svolta da un dipendente dell'Agenzia con capacità tecniche variabili a seconda dei casi.

Il servizio di manutenzione "on-site" e di presidio per le suddette centrali telefoniche è limitato al periodo di 6 mesi a partire dal 1° luglio 2016. Ciò in quanto le suddette centrali verranno progressivamente dismesse e migrate alla tecnologia VOIP entro il 31/12/2016. Il servizio di presidio e assistenza dovrà prevedere la presenza di 1 tecnico presso la Direzione Centrale (Via Giorgione 159, Roma) per tutta la durata del periodo di 6 mesi.

In considerazione della progressiva dismissione dei sistemi oggetto di manutenzione nel periodo indicato, la componente "manutenzione on-site" del servizio verrà fatturata sulla base dei sistemi effettivamente attivi nel periodo di riferimento, secondo quanto specificato nella sezione "Fatturazione".

## **Descrizione del servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica "on site" richiesto deve comprendere solo ed esclusivamente la manutenzione correttiva volta a rimuovere guasti e malfunzionamenti alle apparecchiature.

Gli interventi verranno eseguiti a seguito di segnalazioni all'Help Desk multicanale da parte del presidio o di attività pianificate dal Fornitore.

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.

Il servizio di manutenzione deve riguardare tutte le componenti della centrale telefonica ad eccezione degli apparecchi telefonici: sono quindi da ritenersi inclusi anche gli interventi dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da sovratensione, sottocorrente, esaurimento batterie/accumulatori,

sovratemperatura anche dei locali. Altresì sono inclusi gli interventi sulle postazioni operatore (vedente e non vedente).

Sono invece da considerarsi esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da atti dolosi di dipendenti o di terzi, incendi per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento, allagamenti, furti, caduta di fulmini.

Le attività di manutenzione correttiva comportano la risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:

- intervento presso la sede del sistema per il quale è stato segnalato il malfunzionamento;
- sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
- ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
- collaudo del sistema per verificare l'eliminazione della causa del guasto.

## **Descrizione del servizio di presidio**

Il servizio di presidio e assistenza prevede la presenza di 1 tecnico che dovrà possedere documentata esperienza nella gestione delle centrali e delle tecnologie descritte nella premessa. Al riguardo il proponente dovrà fornire in allegato all'offerta i curricula del personale che si alternerà in sede, dai quali sia desumibile, pena l'esclusione, il possesso delle suddette competenze.

Il presidio è localizzato presso la sede di Roma dell'Agenzia delle Entrate (Via Giorgione 159). L'orario di erogazione del servizio è dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 o dalle ore 9:00 alle ore 18:00. Eventuali attività da svolgere al di fuori di questo orario saranno concordate di volta in volta in base alle necessità.

Il servizio di gestione dei sistemi viene erogato mediante i seguenti canali:

- telefono e posta elettronica – per la ricezione delle segnalazioni da parte degli utenti e per l'apertura dei guasti verso gli operatori telefonici e i gestori dei contratti di manutenzione o garanzia;
- collegamento tramite modem di telediagnosi (per le centrali di cui ai punti 2 e 3 della sezione precedente);
- per le centrali Ericsson MD110 di cui al punto 1 viene utilizzata la suite DNA per accedere in IP ai sistemi remoti.

## ***Gestione remota dei sistemi periferici***

Le attività di gestione remota dei sistemi dovranno essere erogate per l'intera durata contrattuale (6 mesi) e sono quelle di seguito riportate:

A) Help Desk di primo livello

A1 ricezione delle richieste e delle segnalazioni degli utenti

A2 supporto ai gestori locali delle centrali telefoniche negli uffici

B) Interventi di programmazione e manutenzione dei sistemi

B1 programmazione e configurazione interni (Move, Add, Change)

B2 configurazione servizi aggiuntivi ove presenti (segreteria telefonica, messaggio di cortesia, risponditore automatico)

B3 rilevazione e risoluzione diretta e/o con il coinvolgimento del team specialistico di secondo livello competente dei problemi dovuti alla configurazione logica dei sistemi

B4 ripristino delle piene funzionalità delle centrali a fronte di guasti HW e/o delle linee telefoniche mediante l'attivazione di fornitori terzi (vedi punto successivo).

C) Attivazione e monitoraggio dei fornitori terzi

C1 apertura ticket verso il manutentore della centrale

C2 apertura ticket verso l'operatore di fonia

C3 monitoraggio del processo fino alla chiusura dei ticket aperti

C4 supporto nell'attività di pianificazione degli interventi di manutenzione preventiva inclusi nei contratti di manutenzione delle centrali telefoniche

D) Attività Continuitive

D1 gestione dei messaggi di allarme e di alert

D2 sincronizzazione delle sedi collegate in remoto e salvataggio delle configurazioni

D3 raccolta ed elaborazione dei dati di traffico secondo le modalità concordate con l'Agenzia

D4 analisi e report di misure di traffico sui collegamenti esterni (erlang per ciascuna direttrice nelle varie ore della giornata, congestioni, utilizzo degli instradamenti più convenienti etc)

D5 gestione delle modalità di instradamento per la scelta del "carrier" più conveniente

D6 monitoraggio rete VOIP.

## **Modalità di erogazione del servizio**

Per l'erogazione del servizio di manutenzione il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di Help Desk multicanale accessibile tramite numero

verde, fax, posta elettronica per accogliere tutte le segnalazioni di guasti e le richieste di supporto e/o intervento da parte degli utenti accreditati.

Il servizio provvede all'accoglimento delle richieste di assistenza, gestione e manutenzione che pervengono dagli utenti 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 dell'Agenzia e per l'estrapolazione dei report da consegnare periodicamente.

L'orario di copertura del servizio offerto dalla struttura di Help Desk è "H24" per 7 giorni su 7 (comprese le festività), anche attraverso la disponibilità dei canali d'accesso con operatori automatici, mentre deve coprire, con operatore telefonico costituito da persona fisica, la finestra dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluse le festività su tutto il territorio nazionale.

## **Livelli di servizio e penali**

I guasti segnalati all'Help Desk del Fornitore devono essere codificati secondo una classe di severità (Severity Code), in base alla gravità del problema riscontrato.

L'assegnazione dello specifico Severity Code dovrà essere repentinamente segnalata dall'Help Desk all'Agenzia tramite telefono, fax, posta elettronica, etc.

Sulla base del Severity Code assegnato, insieme a una prima diagnosi effettuata da remoto del disservizio, l'Help Desk dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA nel seguito definiti.

I livelli di servizio richiesti sono:

- Per guasto bloccante l'operatività dell'apparecchiatura (che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per più del 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico): la funzionalità dovrà essere ripristinata entro 8 ore lavorative dall'apertura del guasto;
- Per guasto bloccante l'operatività dell'apparecchiatura (che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale compresa tra il 20% e il 40% delle utenze gestite dall'impianto telefonico): la funzionalità dovrà essere ripristinata entro 12 ore lavorative dall'apertura del guasto;
- Per guasto bloccante l'operatività dell'apparecchiatura (che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste per una percentuale inferiore al 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico): la funzionalità dovrà essere ripristinata entro 16 ore lavorative dall'apertura del guasto;

Per ciascun ora di ritardo rispetto al valore fissato, non imputabile all'Agenzia, è prevista l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del valore complessivo del contratto.

Al fine di verificare il rispetto dei livelli di servizio, il Fornitore dovrà fornire trimestralmente il report dei guasti gestiti.

## **Modalità di valutazione dell'offerta**

L'offerta economica presentata dai fornitori dovrà contenere la quotazione del servizio di manutenzione e presidio così come descritto.

Le centrali oggetto del servizio saranno dismesse nel corso del 2° semestre del 2016. Pertanto il prezzo a base d'asta è di € 55.000,00 (iva esclusa) con riferimento alla totalità dei sistemi che si prevede saranno in esercizio al 1° luglio 2016, ossia n. 18 sistemi per un totale di n. 4852 derivati, e all'intera durata contrattuale (6 mesi). Tuttavia, come descritto nella sezione successiva, la fatturazione della componente "manutenzione" ( $C_m$ ) sarà basata sull'effettiva consistenza dei sistemi nel periodo di riferimento, mentre la componente "presidio" ( $C_p$ ) sarà di importo fisso per l'intera durata contrattuale. A tal fine l'offerta economica dovrà indicare separatamente gli importi relativi alle due componenti.

L'aggiudicazione sarà al prezzo più basso.

## **Fatturazione**

La fatturazione sarà mensile posticipata. L'Agenzia comunicherà all'inizio di ciascun mese, a partire dal secondo (Agosto 2016), la consistenza di derivati telefonici ancora attivi alla data, sulla base dei quali verrà calcolato il corrispettivo della componente manutenzione ( $C_m$ ) per quel mese secondo la formula di seguito riportata, dove  $P_m$  è il prezzo offerto della componente manutenzione,  $N_a$  il numero derivati attivi a inizio mese e  $N_0$  il numero derivati contrattualizzati al 1° luglio 2016 (n. 4852):

$$C_m = \frac{N_a}{N_0} \times P_m$$

Alla fattura dovrà essere allegato il report degli interventi effettuati nel mese oggetto di fatturazione.

La modalità di pagamento è a 30 gg dalla data di ricezione della fattura.

Per il dirigente ad interim

Giuseppe Telesca

Il funzionario delegato

Francesco Vasta